عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة

THE EXTENT OF COMMITMENT AMONG THE EMPLOYEES OF AMMAN MUNICIPALITY TOWARD THE CODE OF ETHICS

إعداد

أحمد مصطفى نوري بدارنة

المشرف

الدكتور: رياض أحمد أبا زيد

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول

على درجة الماجستير في

الادارة العامة

عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

ايار /2015

بسمِ اللهِ الرَّحَمن الُرَّحيمِ

قال تعالى :-

وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُم مِّنَ الطَّيِّبَاتِ

وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلاً صدق الله العظيم

سورة الإسراء الآية (70)

التفويض

أنا الطالب أحمد مصطفى بدارنة ، أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات، المؤسسات ، الهيئات المعنية أوالأشخاص عند طلبهم حسب تعليمات الجامعة

التوقيع : -

التاريخ : -

الاقرار والالتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها

أنا الطالب : أحمد مصطفى بدارنة الرقم الجامعي 1370505005

التخصص : ادارة عامه الكلية : ادارة المال والأعمال

أعلن أنني قد التزمت بقوانين جامعة ال البيت وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول المتعلقة باعداد رسائل الماجستير عندما قمت شخصيا باعداد رسالتي بعنوان :

مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة .

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل كما أنني أعلن بأن رسالتي هذه غير منقولة من رسائل او كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها وتأسيساً على ما تقدم فانني أتحمل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت بالغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي أي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد

توقيع الطالب .... التاريخ ....

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة (مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة) .

وأجيزت بتاريخ 2015/5/12

أعضاء لجنة المناقشة:	التوقيع
الدكتور رياض أحمد أبا زيد (رئيساً) المشرف أستاذ مشارك.	....
الدكتور سالم سفاح العون (عضواَ) استاذ دكتور.	....
الدكتور بهجت عيد الجوازنة (عضواً) أستاذ مشارك .	....
الدكتور محمد سليم الشورة (عضواً) استاذ مشارك	....

الشكر والتقدير

بداية أحمد الله وأشكره كثيرا طيبا مباركا، يارب كما ينبغي لعظيم وجهك وجلال سلطانك

أتوجه بالشكر والثناء للدكتور رياض أبا زيد لما قدمه لي من مساعدة وتوجيهات طوال فترة انجاز هذا العمل.

والشكر الموصول إلى جامعة آل البيت والتي أفخر أنني ضللت في ظلها لأحمل شهادتي العلمية.

كما ولا يسعني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى أمانة عمان لمساعدتها ودعمها لي بتطبيق أداة الدراسة على موظفيها.

ولا أنسى كل يد رعت هذا العمل وساهمت في انجاحه

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى والدي ووالدتي واخواني واخواتي

كما ولا يسعني سوى أن أقدم بذرة جهدي هذه إلى الشمعة التي أحرقت نفسها لتنير الطريق

والدرب أمامي،،، زوجتي

وإلى ينابيع الفرح الذين ملؤوا علي حياتي ابنتي واولادي .

كما وأهديها إلى أصدقائي

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة

إعداد: أحمد مصطفى نوري بدارنة

المشرف الدكتور: رياض أحمد أبا زيد

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على معرفة مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (ممارسة الموظف لواجباته، تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومتلقي الخدمة، المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها، تضارب المصالح، قبول الهدايا، معرفة الأحكام العامة) ، والتعرف فيما اذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية لمدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة اخلاق الوظيفة تبعا لمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

تكون مجتمع الدراسة من رؤساء الاقسام العاملين في أمانة عمان والبالغ عددهم (595) بناءاً على (احصائيات دائرة الموارد البشرية) حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (200) رئيس قسم .

اعتمد الباحث على المنهجين الوصفي والميداني التحليلي، وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

1- يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

2- يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (ممارسة الموظف لواجباته) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

3 يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومتلقي الخدمة) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

4- يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

5- يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تضارب المصالح) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

6- يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (قبول الهدايا) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

7- يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (معرفة الأحكام العامة) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

8- لايوجد فروق ذات دلالة احصائيةعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو التزام موظفي امانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة تبعا لاختلاف متغيرات (الجنس ، سنوات الخبرة ، المؤهل العلمي)

ومن اهم التوصيات التي توصلت اليها الدراسة :

1- تشجيع الموظفين على تقديم الاقتراحات التي ترفع من مستوى الاداء .

2- تشجيع الموظفين على تبادل الخبرات فيما بينهم .

3-الحرص التعامل مع متلقي الخدمة بلباقة وكياسة .

4- المحافظة على الأجهزة والمعدات المستخدمة في العمل .

5- الحرص على استخدام سجل الهدايا حسب التعليمات المتعلقة بذلك .

6- تطبيق نظام العقوبات بحق من يخالف أحكام المدونة .

7- اجراء المزيد من الدراسات المشابهة على الدوائر والوزارات والمؤسسات المستقلة

8- ايجاد آلية لتوقيع أعضاء مجلس أمانة عمان المنتخبين على مدونة أخلاق الوظيفة وان كانوا لا يخضعون لنظام الخدمة المدنية فهم يخضعون لأنظمة وقوانين المملكة الاردنية الهاشية .

THE EXTENT OF COMMITMENT AMONG THE EMPLOYEES OF AMMAN MUNICIPALITY TOWARD THE CODE OF ETHICS

By: Ahmad Mustafa Noori Badarneh

Supervisor: Dr.Read Ahmad Aba Zaid

Abstract

The study aimed to identify the extent of the Amman Municipality staff 's commitment to the code of ethics Position (the practice of employee duties , the employee dealing with superiors , colleagues and service recipients , the maintenance of public money, and the interests of the department and property and equipment , and conflicts of interest , acceptance of gifts , see General Terms) and to identify whether there were statistically significant differences in the extent of GAM staff 's commitment to the code of ethics function depending on variables (sex , years of experience , educational qualification)

The study population consisted of the heads of departments working in Amman Municipality totaling (595) Based on (stats revolving human genie).

Researcher relied on two approaches descriptive and analytical field, and the study found the following results:

- There is commitment to the staff of the Secretariat of the code of ethics Oman function at the level of the statistical ($\alpha \leq 0.05$).
- There is commitment among the staff of the Secretariat of the code of ethics Oman Position (exercise of employee duties) when the statistical significance level ($\alpha \leq 0.05$).
- There is commitment among the staff of the Secretariat of the code of ethics Oman Position (employee dealing with superiors and subordinates, colleagues and service recipients) when the statistical significance level ($\alpha \leq 0.05$).

- There is commitment among the staff of the Secretariat of the code of ethics Oman Position (maintenance of public money and the interests of the department and property and equipment) at the level of the statistical ($\alpha \leq 0.05$).
- There is commitment among the staff of the Secretariat of the code of ethics Oman Position (conflict of interest) at the level of the statistical ($\alpha \leq 0.05$).
- Here is commitment among the staff of the Secretariat of the code of ethics Oman Position (acceptance of gifts) at the level of the statistical ($\alpha \leq 0.05$).
- There were no differences at a statistically significant at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) in the study sample answers about GAM staff 's commitment to the code of ethics function according to different variables (sex , years of experience , educational qualification) .

And recommendations of the study are:

1. Encourage employees to make suggestions, which raise the level of performance.
2. Encourage employees to exchange experiences among themselves.
3. Careful dealing with service recipients courteously.
4. Maintaining appliances and equipment used in the work.
5. Careful to use the gifts scored according to the instructions relating thereto.
6. Application of the sanctions regime against those who violates the provisions of the Code.
7. Hold more similar to the departments and ministries and independent institutions Studies.
8. Find a mechanism to sign the Council of elected members of the secretariat on the code of ethics of the job and were not subject to the understanding of the civil service system are subject to the regulations and laws of the Hashemite Kingdom of Jordan.

الفصل الاول

الفصل الاول: الاطار العام لدراسة

المقدمة

الحمد لله حقَّ حمدِه؛ الذي جعَلَ حُسنَ الخلق من الإيمان، وجعَلَه المنهج السليم للمسلم القويم؛ قال تعالى: (مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَى وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهُ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ)(النحل: 97).

وصلَّى الله على خير خَلقِه أجمعين؛ الذي هو قُدوَةُ المسلمين، القائل - صلَّى الله عليه وسلَّم -: (أقرَبُكم مني منزلةً أحسَنُكم أخلاقًا) ، وقد أثنى عليه - تبارك وتعالى - فقال: (وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ) (القلم:4) .

لقد تكرَّرت الآيات والأحاديث في مدْح حُسن الخلق في أكثر من موضعٍ؛ كقوله تعالى: (وَمِمَّنْ خَلَقْنَا أُمَّةٌ يَهْدُونَ بِالْحَقِّ وَبِهِ يَعْدِلُونَ) (الأعراف: 181) ، وقوله - عزَّ وجلَّ: (الَّذِي خَلَقَنِي فَهُوَ يَهْدِينِ) الشعراء: 78) ، وقوله - وتعالى: (إِنَّ هَذَا الْقُرْآنَ يَهْدِي لِلَّتِي هِيَ أَقْوَمُ) ([الإسراء: 9)
.

من خلال الآيات والأحاديث النبوية أجد بأن هناك حث على حسن الخلق والالتزام بالمثل الأخلاقية التي تقرب الإنسان وتطهره وتجنبه الوقوع في السلوكيات غير الرغوب فيها .

أن تنمية الالتزام بالمثل والقيم الأخلاقية والاعتبارات القانونية والسلوكيات الايجابية تعتبر من الفلسفات الرئيسية التي ينبغي وضعها في المقام الأول وان تسير في فلكها جميع الفلسفات، وإن فاعلية الإنسان وكفاءته ترتبط وتتأثر بإيمانه العميق واقتناعه بالقيم الأصيلة والمثل الأخلاقية العالية التي تدفعه إلى تنمية معارفه العلمية ومهاراته السلوكية والعلمية نحو تحسين الأداء.

ان مدونة قواعد السلوك الوظيفي واخلاق الوظيفة العامة هي وثيقة تصدرها الدولة وتتضمن مجموعة من القيم التي تتبناها المنظمات على اختلاف انواعها في توجيه وممارسة العاملين في ادائهم لاعمالهم والتي تساعدهم في مواجهة القضايا والمشكلات التي تعترضهم اثناء ادائهم الاعمال الموكلة اليهم، تضمن اهمية المدونة الاخلاقية من خلال الوظائف الايجابية التي تضطلع بها في خدمة المنظمة. (حاجي ، والصواف ،2011)

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تزايدت في الآونة الأخيرة درجة الاهتمام بأخلاق الوظيفة العامة، وكثيراً ما تحدث إشكالية بين ممارسة الموظف لعمله وواجباته ومهامه وبين توافقها مع حدود المسلك الأخلاقي السليم، ومن خلال عمل الباحث في أمانه عمان لاحظ أن هناك تركيز على مدونة قواعد السلوك الوظيفي واخلاق الوظيفة العامة لعام (2013) حيث تم تعميمها على الموظفين في أمانة عمان وتوقيعهم على اقرار يفيد باطلاعهم عليها والتقيد بما جاء فيها، لذا قام الباحث بإعداد هذه الدراسة بغرض التعرف على مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة، وتمثلت مشكلة الدراسة بالإجابة على الأسئلة التالية:

1. ما مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة ؟

ويتفرع عنه الأسئلة التالية:

- ما مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (ممارسة الموظف لواجباته) ؟
- ما مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومتلقي الخدمة) ؟
- ما مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (المحافظة على المال العام) ؟
- مامدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونةأخلاق الوظيفة (تضارب المصالح) ؟
- ما مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (قبول الهدايا)؟
- ما مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (معرفة الأحكام العامة) ؟

2- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة تبعا لاختلاف (الجنس، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي) ؟

أهمية الدراسة:

تعتمد مدونة أخلاق الوظيفة أساساً على العنصر البشري ،ان التطور الذي شهدته الوظيفة العامة خلال السنوات الماضية أدى الى توسيع المهام والصلاحيات الممنوحة للموظف لذلك أصبح من الضروري تحديد المهام والمسؤوليات توضيحها للموظفين لمعرفة ما يترتب عليهم من حقوق وواجبات .

ارتأت وزارة تطوير القطاع العام في الاردن الى وضع مدونة لقواعد السلوك الوظيفي وأخلاق الوظيفة العامة عام 2006 وتم تعديلها عام 2013.

لذا جاءات هذه الدراسة لقياس التزام موظفي أمانة عمان بمدونة السلوك الوظيفي وأخلاق الوظيفة للوقوف على الجوانب الايجابية لتعزيزها والجوانب السلبية للحد منها وايجاد الحلول المناسبة وتقديم المقترحات البناءة .

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على:

1. مدى التزام الموظفين في أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (ممارسة الموظف لواجباته، وتعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومتلقي الخدمة، والمحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها، وتضارب المصالح، وقبول الهدايا، ومعرفة الأحكام العامة).
2. مدى التزام الموظفين في أمانة عمان بمدونة اخلاق الوظيفة تبعا لمتغيرات (الجنس، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

فرضيات الدراسة:

<u>الفرضية الرئيسة الأولى</u>: لا يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (ممارسة الموظف لواجباته) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

- لا يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومتلقي الخدمة) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

- لا يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

- لا يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تضارب المصالح) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

- لا يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (قبول الهدايا) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

- لا يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (معرفة الأحكام العامة) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

<u>الفرضية الرئيسة الثانية</u>: لايوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو التزام موظفي امانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة تبعا لاختلاف متغيرات (الجنس، وعدد سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي).

التعريفات الاجرائية:

1- مدونة اخلاق الوظيفة (مدونة قواعد السلوك وأخلاق الوظيفة العامة)

أخلاق الوظيفة العامة هي مجموعة من الواجبات والمسؤوليات المتكاملة والمتجانسة التي يجب ان يؤديها شخص واحد تتوافر لديه شروط التأهيل المحدد لإشغال الوظيفة في التعليم والخبرة والتدريب والمعارف والقدرات والمهارات التي حددتها أو فوضت تحديدها السلطة المختصة.

2- واجبات الموظف: ويقصد بها في هذه الدراسة كل ما يقع على عاتق الموظف من أعمال تخص الوظيفة التي يعمل بها.

3- التعامل مع الآخرين: ويقصد بها في هذه الدراسة الطريقة التي يجب أن يسلكها الموظف في تلبية احتياجات المواطنين والتقيد بالقوانين العامة التي تفرضها المنظمة عليه، والتقيد بالتعليمات الصادرة من الرؤساء.

4- المحافظة على المال العام: ويقصد بها عدم هدرواستغلال ممتلكات الدولة والمحافظة عليها.

5- تضارب المصالح : استخدام الموظف صلاحياته الرسمية لدعم مصالحه الشخصية .

6- تقديم الهدايا للموظف : ويقصد بها في هذه الدراسة كل ما يتلقاه الموظف من عطايا سواء ماديه او عينية بقصد التأثير على موقفه او قراراته او المعامله التفضيليه عن الغير بسبب هذه العطايا.

رئيس القسم في امانة عمان: هو شخص يقوم بالاشراف على جميع العاملين ضمن القسم وعلى جميع العمليات التي تتم داخل قسمه وفي الماضي كان يتم تعيين رئيس القسم تبعا لاعتبارات شخصية واداريه دون النظر الى المؤهلات العلمية والعملية اما بعد عام 2012 فقد اصبح هناك متطلبات لا بد من توافرها برئيس القسم منها مؤهلات علمية وخبرة عملية تتعلق بطبيعة عمله هذا بحسب دائرة الموارد البشرية في امانة عمان.

محددات الدراسة:

اقتصرت الدراسة على المحددات التالية:

المحددات الزمنية: اقتصرت الدراسة الحالية على الفترة 2014-2015م.

المحددات المكانية: اقتصرت الدراسة الحالية على أمانه عمان (المبنى الرئيسي والمناطق والدوائر والاقسام).

المحددات البشرية: اقتصرت الدراسة الحالية على رؤساء الاقسام قي أمانة عمان والبالغ عددهم حسب قسم البيانات (595) رئيس قسم .

اقتصرت دراستي على موظفي أمانة عمان والبالغ عددهم (23000) موظف حسب احصائيات دائرة الموارد البشرية وكوني أحد موظفيها وأسعى دائما الى المشاركة بالتطويروالارتقاء بدائرتي ، للوقوف على نقاط الضعف لمعالجتها ونقاط القوة لتعزيزها .

الفصل الثاني :الاطار النظري

المقدمة:

ان وجود الوظيفة العامة ليس أمراً مستجداً، فهو قديم قدم الدولة و أن الوظيفة العامة هي خدمة للشعب قبل أن تكون سلطة، وعرفت الوظيفة العامة كخدمة عامة تهدف إلى اشباع حاجات المواطنين إلى وجود هذه الوظائف وأنواعها؛ فهي اذن ادارة الدولة لتحقيق ذلك وقد حاولت الدول الحديثة تطبيق هذا المبدأ أكدته التشريعات لتحقيقه.

ولقد انتشر بين فقهاء القانون الإداري والإدارة العامة على السواء، قولهم بأن الدولة لا تساوي إلا ما يساويه الموظف العام، واذا كان اصلاح حكومي يبدأ باصلاح الجهاز الإداري في الدولة، فان الخطوة الإولى في اصلاح هذا الجهاز هي اصلاح الموظف العام؛ باعتباره الجهة المنفذة لسياسة الدولة الموكولة اليه مهام أداء الخدمات الأساسية للمواطنين هي أيضا في تحقيق مبدأ أن الدولة لا تساوي إلا ما يساويه الموظف العام، فوضعت التشريعات من أنظمة وقوانين ما يحقق ذلك، ومن ذلك مدونة اخلاق الوظيفة العامة.

مفهوم الوظيفة العامة .

عرف (الاشيحة وآخرون، 1990) أخلاق الوظيفة العامة على أنها مجموعة من الواجبات والمسؤوليات المتكاملة والمتجانسة التي يجب ان يؤديها شخص واحد تتوافر لديه شروط التأهيل المحدد لإشغال الوظيفة في التعليم والخبرة والتدريب والمعارف والقدرات والمهارات التي حددتها أو فوضت تحديدها السلطة المختصة.

ويرى آخرون بان الوظيفة العامة هي مجموعة من الواجبات والمسؤوليات في مستوى معين من الصعوبة تحدث لتحقيق هدف في التنظيم ويقوم بأداء الإعمال المرتبطة بها شخص يحمل مؤهلات بشأنها تعينه سلطة ذات اختصا ص وينال مقابل ذلك المراتب والامتيازات الأخرى (حبيش، 1991).

يعد مصطلح الوظيفة العامة حديث العهد نسبياً (المجذوب، 2002)، وقد ظهر مفهومان للوظيفة العامة، يمتاز كل منها في أنه يعكس ثقافة الدولة التي تتبناه، وهما المفهوم الأوروبي والمفهوم الأمريكي للوظيفة العامة (الذنيبات، 2003). وأساس هذين المفهومين يرجع إلى اختلاف نظرة الامريكيين للدولة والإدارة عن نظرة الأوروبيين اختلافاً كاملاً؛ ذلك أنهم لا ينظرون إلى الدولة نظرة الإجلال والتعظيم التي يسير عليها الأوروبيين، وانما يسيطر على فكرهم بدلاً من ذلك شعور الخشية والحذر والترقب من العدوان على حرياتهم الفردية .

توج الإسلام العلاقة الإنسانية بين الفرد والجماعة برباط متين وعمل على تربية الفرد والجماعة والقيادة والمجتمع كل حسب واجباته ونشاطه إلى أن تسود النظرة التعاونية والشمولية فتتحقق مصالح وأهداف الفرد والجماعة والمنظمة والمجتمع في ظل التعاون والتراحم والتكامل والتكافل (الغفيلي ، 1983) .

ولقد حصن الإسلام الوظيفة العامة من الفساد بإرساء قاعدتي القوة والأمانة حيث ورد في القرآن الكريم (إن خير من استأجرت القوى الأمين) (القصص :26) فقصر إسناد الوظائف إلى من تتوفر فيه القوة وهي الإحاطة الشاملة بمهارات ومتطلبات أداء الوظيفة العامة والأمانة والخشية والخوف من الله وأداء الشعائر التعبدية بحيث تطمئن لأمانة الموظف العام لأداء مصالح الرعية المرتبطة بالوظيفة التي يشغلها .

وتظهر المشكلة الأخلاقية في الوظيفة العامة حين يقدم الموظف مصالحه الخاصة على المصالح العامة أو عندما يستغل الموظف وظيفته لتحقيق مصالح شخصية لأن كل ذلك يؤدي إلى فقدان أو ضياع ثقة الجمهور بأجهزة الخدمة المدنية (ياغي، 1995)، وهنا تبدو أهمية تعميق الإسلام لمفهوم الأمانة والاخلاص في العمل وذلك بالتحلي بالقيم الاخلاقية التي يتحلى بها الفرد في عمله.

أخلاقيات الوظيفة العامة

ان أخلاقيات الوظيفة العامة تتمثل بمدى التزام الموظف بواجباته كما يحددها القانون ويعتبر الموظف مقيداً بقواعد العمل وتعليماته .

أخلاقيات الوظيفة هي عبارة عن مجموعة من القواعد والاصول المتعارف عليها عند أصحاب المهنة الواحدة بحيث تكون مراعاتها في المهنة .

عناصر أخلاقيات الوظيفة العامة : اشار حبيش (1991) بأن عناصر أخلاقيات الوظيفه.

1- الالتزام بالقوانين والانظمة .

2- العدالة والانصاف وعدم التحيز .

3- احترام القيم والعادات التي يقوم عليها المجتمع .

4- احترام الوقت والتقيد بالدوام .

5- الانتماء والولاء للمؤسسة .

6- حب العمل .

7- الأمانة والنزاهة والحكمة والاخلاص .

8- السرعة والاتقان في انجاز العمل .

9- المحافظة على ممتلكات الدولة .

مصادر أخلاقيات الوظيفةالعامة

1- الدين والعقيدة

الدين يحض على الاستقامة والطاعة كما يحض على النزاهة بالعمل مع الآخرين **.**

توج الإسلام العلاقة الإنسانية بين الفرد والجماعة برباط متين وعمل على تربية الفرد والجماعة والقيادة والمجتمع كل حسب واجباته ونشاطه إلى أن تسود النظرة التعاونية والشمولية فتتحقق مصالح وأهداف الفرد والجماعة والمنظمة والمجتمع في ظل التعاون والتراحم والتكامل والتكافل

ولقد حصن الإسلام الوظيفة العامة من الفساد بإرساء قاعدتي القوة والأمانة حيث ورد في القرآن الكريم (إن خير من استأجرت القوى الأمين) (القصص :26) فقصر إسناد الوظائف إلى من تتوفر فيه القوة وهي الإحاطة الشاملة بمهارات ومتطلبات أداء الوظيفة العامة والأمانة والخشية والخوف من الله وأداء الشعائر التعبدية بحيث تطمئن لأمانة الموظف العام لأداء مصالح الرعية المرتبطة بالوظيفة التي يشغلها.

2- الاسرة :

بما أن الأسرة هي النواة الأولى هي التي ينخرط فيها الانسان فانه من الطبيعي أن ينقل الفرد كل سلوك ورثه من أسرته الى مكان عمله ، فمثلاً الأسرة التي تربي أبنائها على المبادئ والمثل الدينية من صدق وأمانة واحترام يبقى هولاء الأبناء متمسكين بهذه المبادئ أما الأسرة التي تربي أبنائها على عدم احترام القيم والمبادئ فان هولاء الأبناء سينقلون نظرتهم للقيم والمبادئ الى مكان العمل .

3- المؤسسات التعليمية

ان المؤسسة التعليمية لها دور كبير في اعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي وفي تكوين الشخصية .

4- **المجتمع :**

ان المجتمع الذي تسودة قيم سياسية أو قيم اجتماعية أو عقائدية متناغمة لا بد أن ينقل أفراد هذه القيم الى التنظيم (حبيش،1991) .

5- القيادة والقدوة :

ان القيادة القدوة هي التي تأخذ الأمور بقوة ليس فيها شدة ولين وليس فيها ضعف وتستطيع أن تغرس فضائل الأخلاق في نفوس المرؤوسين وتوجد روح الجماعة التي تتعاون فيما بينها وتُغلب المصلحة العامة على المصلخة الشخضية .

6- الحس الوطني :

هو الشعور بالمسؤولية والانتماء لهذا الوطن الذي نعيش تحت سمائه ونأكل من خيراته ، وحب الأوطان هو من الايمان فيجب أن يتحول حبنا لوطنا من مجرد شعارات الى أفعال من خلالها نحاسب أنفسناونقدم النصح للآخرين .

أخلاقيات الوظيفة العامة في الأردن :

عملت وزارة تطوير القطاع العام في الاردن على اصدار مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة لعام 2006 اذ تضمنت وثيقة السياسات الحكومية لاصلاح القطاع العام (2004- 2009) مجموعة من البرامج والمشاريع كان من ضمنها اصدار مدونة قواعد السلوك الوظيفي .(وثيقة السياسات الحكومية لتطوير القطاع العام 2011).

عملت وزارة تطوير القطاع العام برنامج تطوير اداء الجهاز الحكومي 2014- 2016 وقد ورد في المحور الاول (تطوير الموارد البشرية) : تفعيل مدونة السلوك الوظيفي 2013-2016، وقد تم مراجعة المدونة وتطويرها لضمان تنفيذها وانسجامها مع مفاهيم الشفافية والنزاهة واقرارها من مجلس الوزراء وعقد ورش توعوية بالاشتراك مع معهد الادارة العامة وديوان الخدمة المدنية والدوائر الحكومية المستهدفة فقد تم عقد ستة ورش توعوية في عام 2014 وسيتم عقد ستة ورش في عام 2015 وستة في عام 2016.

هذا وقد ورد في الرسالة الملكية السامية لدولة رئيس الوزراء الدكتور عبد الله النسور عندما تم تشكيل لجنة تعزيز منظومة النزاهة ووضع المرتكزات التي تشكل نهج عمل اللجنة بحيث تستند اللجنة الى الافكار الرئيسية التي جاء اولها : صياغة ميثاق يتضمن المبادئ الاساسية والمعايير الاخلاقية والمهنية الناظمة للعمل في القطاعين العام والخاص بما يضمن تعزيز منظومة النزاهة والشفافية والمساءلة وسيادة القانون ويضمن كذلك تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص ومحاربة ظاهرة الواسطة والمحسوبية ، وقد جاءت مدونة السلوك الوظيفي احدى مرتكزات نزاهة السلطة التنفيذية تبني مدونة سلوك وظيفي وتفعيلها : ان التزام جميع العاملين في الجهاز الحكومي بمدونة السلوك التي ترتكز على اساس العدالة والشفافية والمساءلة والمهنية والحيادية وانتماء العاملين لمؤسساتهم والعمل على تحقيق رسالتها وتحقيق اهدافها وتحمل المسؤولية له دور كبير في تنمية ثقافة النزاهة

لدى الموظف ويعزز كفاءته في اداء مهامه ، فالموظف العام موجود لخدمة الناس بطريقة ملائمة وحضارية.(الرسالة الملكية السامية لدولة رئيس الوزراء في عمان 8/كانون اول /2012) (الموقع الرسمي لوزارة تطوير القطاع العامwww.mopsd.gov.jo).

وقد ورد بالخطه التنفيذية لتعزيز منظومة النزاهة الوطنية بالمحور الثامن من محاورها (تطوير الادارة العامة): ان احد مرتكزاتها تفعيل تطبيقات مدونة السلوك الوظيفي والمهني من خلال عقد حزمة من البرامج التدريبية والتوعوية وورش العمل ذات العلاقة .

وقد جاء في المحور السابع عشر (السلطة الفضائية) من الخطة التنفيذية لتعزيز منظومة النزاهة الوطنية : تبني وتفعيل مدونة السلوك القضائي .

كما ورد ايضا في المحور الثامن عشر (التنمية السياسية والبرلمانية) من المنظومة: تطوير مدونات السلوك لمجلسي الاعيان والنواب.

وقد اعتبر ميثاق النزاهة الوطنية والخطة التنفيذية لتعزيز منظومة النزاهة الوطنية منهجا عابرا للحكومات وينبغي الالتزام به من قبل جميع السلطات والادارات في الدولة.

وقد تشكلت اللجنة الملكية لتعزيز هذه المنظومة بموجب الرسالة الملكية المؤرخة بتاريخ 2012/12/8 برئاسة دولة الدكتور عبدالله النسور والاعضاء المحددين في الرسالة وقد حددت الرسالة عدة مهام للجنة منها :

- وضع ميثاق يتضمن المبادئ الاساسية والمعايير الاخلاقية والمهنية الناظمة للعمل في القطاعين العام والخاص بما يضمن تعزيز منظومة النزاهة والشفافية والمساءلة وسيادة القانون ويضمن كذلك تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص ومحاربة ظاهرة الواسطة والمحسوبية.

وقد ورد في البيان الصحفي الذي اعلنه "رشيد" التحالف الاردني رشيد للنزاهة والشفافية الصادر عن منظمة الشفافية الدولية في برلين أن :

- الاردن يتقدم ويحرز (49) درجة بزيادة (4) درجات عن العام الماضي ويحتل المرتبة (55) من أصل (175) دولة متقدما (11) مرتبة عن العام الماضي 2013.

- ان الاردن يتقاسم المركز الثالث عربيا مع السعودية والبحرين.

- عربيا فقط الامارات العربية وقطر حصلتا على أعلى (50) درجة.

هذه النتائج قد أظهرت أن الاردن تقدم أربع درجات هذا العام محرزا (49) درجة مقارنة مع (45) درجة حصل عليها عام 2013 وانعكس ذلك على ترتيب الاردن دوليا بحيث تقدم (11) مرتبة ليحل في المرتبة (55) مقارنة مع المرتبة (66) التي حصل عليها عام 2013.

يتم من خلال مؤشر مدركات الفساد تحديد الدرجات والمراتب التي تحتلها البلدان استنادا الى التصورات المتعلقة بمدى انتشار الفساد في القطاع العام للبلد وتشير الدرجة التي يحرزها البلد

على المؤشر في المستوى المدرك من الفساد في القطاع العام على مقياس تتراوح الدرجات المدرجة عليه ما بين(0- 100) بحيث يعني صفر اعلى مستوى فساد مدرك أما المرتبة التي يحتلها البلد على المؤشر فتشير الى الموقع الذي يحتله ذلك البلد نسبة الى البلدان /المناطق الاخرى المدرجة على المؤشر ويمكن للمراتب أن تتغير لمجرد أن يطرأ تغيير على عدد البلدان التي يتم ادراجها على المؤشر.

وقد ظهر ان أكثر الدول تحسنا هذا العام هي أفغانستان، ساحل العاج، مصر، الاردن، مالي، سان نينست، الغرينادينز، سويزلاند، وأن اكثر الدول تدهورا هي أنغولاو الصين، ملاوي، رواندا، تركيا، وبأستثناء الامارات العربية المتحدة فقد حصلت الدول العربية بما فيها الاردن على أقل من(50) درجة.

ومن الجدير بالذكر أن امانة سر منظمة الشفافية الدولية تقوم باعداد هذا المؤشر في مركزها الرئيسي في برلين بدون مشاركة الفروع المحلية للمنظمة كالتحالف الاردني "رشيد" للنزاهة والشفافية في هذه العملية ضمانا للاستقلالية والحيادية.

يعتقد تحالف "رشيد" أن تقدم الاردن على مؤشر مدركات الفساد لعام 2014 من أسبابه :

- اقرار مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة بعد مراجعتها وتطويرها لضمان انسجامها مع مفاهيم الشفافية والنزاهة في العمل العام وتطبيقها على موظفي القطاع العام.
- اصدار تشريعات خاصة تعالج موضوع تضارب المصالح.
- النص على تمكين واشراك المجتمع المدني في جهود مكافحة الفساد الحكومية ومراقبة تطبيقها وذلك من خلال نصوص قانونية واضحة.
- تسهيل عمل مؤسسات المجتمع المدني المعنية بمحاربة الفساد واشراكها في اللجان والاستعانة بخبراتها المتوفرة لديها في مجال وضع الاستراتيجيات المعنية بمحاربة الفساد والمشاركة فيها.
- ضرورة سرعة البت في القضايا المتعلقة بالفساد وتحقيق الردع العقابي المناسب.
- متابعة تنفيذ الاحكام القضائية واسترداد الاموال المتحصلة عن الفساد.
- ضرورة تقيد النواب بقواعد السلوك المهنية التي تحول دون استغلالهم لمناصبهم لتحقيق مكاسب شخصية .
- تجنب القطاع الخاص للتهرب الضريبي وتفادي اي سلوك يؤدي الى الرشوة لغايات الحصول أو المحافظة على امتياز غير قانوني أو شرعي.
- التركيز على دور الاعلام بنشر الوعي بمفاهيم محاربة الفساد والوقاية منه (التحالف الاردني "رشيد" للنزاهة والشفافية2014/12/3، ترتيب الاردن في مؤشر مدركات الفساد (cpi) لعام 2014).

وأمانة عمان الكبرى حالها كحال باقي الوزارات والوحدات والمؤسسات العامة المستقلة والتي تخضع لنظام الخدمة المدنية، عملت امانة عمان على تعميم المدونة الاخلاقية على الموظفين العاملين لديها من خلال عقد حزمة من البرامج التوعوية وورش العمل واللجان لضمان وصول المعلومات للموظفين لديها على اختلاف فئاتهم ومسمياتهم ووحداتهم الوظيفية.

لم تستثني أمانة عمان أحد من موظفيها العاملين لديها من الاطلاع على مدونة أخلاق الوظيفة وتوقيع اقرار يلزم بالتقيد بما جاء فيه بدءا من معالي امين عمان الكبرى والمدراء التنفيذيين وانتهاءا بالعاملين بالورش الميدانية فيها، الا انه تم استثناء اعضاء مجلس الامانة المنتخبين من التوقيع على مدونة اخلاق الوظيفة كونهم اعضاء منتخبين لا يخضعون لنظام الخدمة المدنيه .

وحتى الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة في امانة عمان الكبرى ، فقد تم العمل على اطلاعهم على مدونة أخلاق الوظيفة اذ تم عمل مدونة اخلاق الوظيفة بنظام بريل حتى يتمكن ذوي الاحتياجات الخاصة من فاقدي البصر من الاطلاع على هذه المدونة، وباقي ذوي الاحتياجات الخاصة والعاملين الاميين فقد تم عمل لجان وورش عمل لقراءة وشرح محتويات هذه المدونة لهم تمهيدا لتوقيعهم على الاطلاع بما جاء بهذه المدونة والعمل بمضمونها.

أولاً: واجبات الموظف العام في الاردن حسب نظام الخدمه المدنيه:

نصت المادة (67) من قانون الخدمة المدنية الأردني الصاد (2007) (ص37-38)على واجبات وأخلاق الوظيفة العامة، فقد ورد فيها: "الوظيفة العامة مسؤولية وأمانة لخدمة المواطنين والمجنمع تحكمها وتوجه مسيرتها القيم الدينية والوطنية والقومية للحضارة العربية والإنسانية، وتحرص على ارساء معايير وقواعد ومبادئ اخلاقية تحكم آداب الوظيفة العامة، وقيما ثقافية مهنية عالية لدى موظف الخدمة المدنية، وتعزز الزامهم بهذه المعايير، والقيم، وتخلق الثقة والتقدير لدى المواطن ومتلقي الخدمة بعمل الدوائر، وتبني حالة من الاحترام والتقدير، لدورها في توفير الخدمات بأفضل طريقة ممكنة للمواطن والمجتمع على حد سواء".

وقد أورد المشرع الأردني في الفصل العاشر من قانون الخدمة المدنية تعدادا لواجبات الموظف تحت عنوان: "قواعد السلوك الوظيفي وواجبات وأخلاق الوظيفة العامة"، وتدور في مجملها على أربعة محاور هي (شطناوي ، 1998) :

أولاً: أداء العمل: ويتحقق ذلك بالتفرغ للعمل، وتأديته بمواعيده الرسمية، والترفع عن كل ما يخل بشرف الوظيفة وكرامتها.

- **ثانياً**: طاعة الرؤساء.

- **ثالثاً**: حسن الخلق المهني (الولاء الوظيفي): ويتأتى ذلك بمراعاة آداب اللباقة في التعامل مع زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه.

- **رابعاً**: حسن السلوك العام: وذلك بعدم الاشتراك في أي نشاط قد يثير الشك في حياديته، كاستغلال نفوذ وظيفته، أو اساءة استعمال السلطة الوظيفية، أو الجمع بين الوظيفة وأعمال معينة، إلى جانب عدم افشاء الأسرار التي يطلع عليها بحكم وظيفته.

وقد نصت المادة (67) من نظام الخدمة المدنية الاردني الصادر عام (2007) (ص46) في الفقرة (أ) على هذه الواجبات فجاء فيها: "على الموظف الالتزام بما يلي (معابرة، 2011) :

أ- أوقات الدوام الرسمي وأداء مهام وواجبات وظيفته الموكله إليه بنشاط، وأمانة ودقة، مع جواز تكليفه بالعمل الأكثر من الساعات المقررة للدوام الرسمي، بما في ذلك أيام العطل والأعياد الرسمية اذا اقتضت مصلحة العمل".

ب- واجب مراعاة آداب اللباقة في التعامل:ويتأتى ذلك باحترام الموظفين لرؤسائهم. وقد نصت المادة (67) من نظام الخدمة المدنية الأردني في الفقرة (ب، ج، ز) عل هذه الواجبات فجاء فيها: "على الموظف الالتزام بمعاملة الجمهور بلباقة وكياسة، وعلى أساس الحيادية، والتجرد والموضوعية، والعدالة دون تمييز بينهم على أساس الجنس، أو العرق أو المعتقدات الدينية أو أي شكل من أشكال التمييز، والتعامل مع رؤسائه ومرؤوسيه باحترام وتطبيق مبدأ المشاركة وبناء روح الفريق في العمل، والتعامل بروح الزمالة والتعاون وتبادل المعرفة واحترام علاقة الشراكة في العمل بين الرجل والمرأة، وتعميق الانتماء للدائرة، والاعتزاز بانجازاتها" (شطناوي، 1998).

ج) واجب طاعة الرؤساء: وذلك بامتثال المرؤوس للاوامر التي تصدر من السلطة الإدارية الرئاسية في شكل تعليمات، او منشورات أو كتب دورية، أوقرارات اداريه متعلقه بأداء واجباته في حدود ما تقضي به القوانين والأنظمه (أحمد، 1991).

حيث نصت الماده (67) من نظام الخدمة المدنية الاردني في الفقرتين (ج ، د) على هذه الواجبات فجاء فيها: "فإن على الموظف الإلتزام بتنفيذ أوامر رؤسائه وتوجيهاتهم ووفق التسلسل الإداري، والتحلي بالصدق، والشجاعه، والشفافية في إبداء الرأي، والإفصاح عن جوانب الخلل، والإبلاغ عنه مع الحرص على التأكد من المعلومات وعدم اغتيال الشخصيه".

د) واجب المحافظة على الأموال العامة وصيانتها (كنعان،2007)

وذلك بالمحافظه على مصالح الدولة والإدارة التي يعمل فيها وممتلكاتها وأموالها، وعدم مخالفة القوانين والأنظمة المرعية بالإهمال والتقصير الذي يترتب عليه ضياع أي حق من حقوق

الدولة أو الإدارة التي يعمل بها. فقد نصت المادة (67) من نظام الخدمة المدنية الاردني الصادر عام (2007) (ص46) على هذا الواجب في الفقرة (د) فجاء فيها: "على الموظف الإلتزام بالمحافظة على المال العام ومصالح الدولة وممتلكاتها، وعدم التهاون بأي حق من حقوقها والتبليغ عن أي تجاوز على المال العام والمصلحة العامة، وعن أي تقصير أو إهمال يضر بهما".

وهذه الواجبات الأربعة هي من واجبات الموظف العام أثناء قيامه بالعمل الرسمي.

هـ) واجب المحافظة على كرامة الوظيفة:

مع كون الموظف ملزماً بالمحافظة على كرامة الوظيفة داخل مرفقه إلا أنه ملزم كذلك بأن يسلك خارجه مسلكاً حسناً وأن يتجنب كل ما من شأنه المساس بشرف الوظيفة وكرامتها، ويسأل تأديبيا عما يرتكبه خارج وظيفته (حمود، 1988).

وقد نصت المادة (115) من نظام الخدمة المدنية الاردني الصادر عام (2013) (ص61) على هذا الواجب فجاء فيها: "ويعتبر الموظف مخطئاً، او مقصراً لاغراض هذا النظام اذا أساء التصرف مع الغير، أو اقدم على أي عمل لا يليق بشرف الوظيفة، كتناول المشروبات الروحية، وتعاطي المخدرات، والمقامرة، وغير ذلك من الأعمال المخلة بالشرف والآداب العامة".

و) واجب التفرغ للوظيفة:

الأصل أن ينقطع الموظف لخدمة الدولة، والا يمارس عملا آخر، وهو الالتزام الذي يعرف بواجب الامتناع عن الجمع بين أكثر من وظيفة واحدة وحكمة ذلك هو تفرغ الموظف كلياً للوظيفة بحيث يعطي كل وقته وجهده للوظيفة باعتبارها مهنته الدائمة.

لذا يجب على الموظف الإمتناع عن القيام بأي عمل آخر إلى جانب وظيفته العامة سواء أكان هذا العمل اداريا، أم تجاريا، إلا باذن من الجهة المختصة وذلك من أجل المحافظة على حسن أداء الموظف لعمله واستقلاله فيه، ولضمان عدم وجود صلة أو علاقه بينه وبين أصحاب المشروعات الحرة التي يمكن أن يؤثر على حياديته في القيام بأعمال وظيفته (كنعان،2007).

فقد نصت المادة (68) من نظام الخدمة المدنية الاردني الصادرة (2013)، (ص39) على هذا الواجب فجاء فيها: "يحظر على الموظف وتحت طائلة المسؤولية التأديبية الإقدام على أي من الأعمال التالية (العمل خارج أوقات الدوام الرسمي دون اذن مسبق من رئيس الوزراء أو من يفوضه بناء على تنسيب الوزير فيما يتعلق بموظفي الفئة العليا، وبتصريح من الوزير للموظفين من الفئات الأخرى، وذلك تحت طائلة المساءلة بما في ذلك استرداد أي مبالغ حصل عليه الموظف لمصلحة الخزينة، ويشترط تطبيق هذه الفقرة أن يقوم بذلك العمل خارج أوقات الدوام الرسمي الذي تحدده الدائرة، وأن لا ينشأ عن ذلك العمل إعاقة لاعمالها الرسمية، وأن لا يكون العمل الاضافي لدى الجهات التي لها علاقة أو مصلحة بعمل الدائرة".

ز) الالمام بالقوانين والأنظمة:

فلا بد للموظف من الالمام بالقوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بعمله والاحاطه بها من أجل رفع مستوى الأداء وتحسين طرق العمل في دائرته التي يعمل بها.

وهذا ما نصت عليه المادة (67) من نظام الخدمة المدنية الاردني الصادر (2007)، (ص46) حيث جاء فيها " فان على الموظف الالتزام بما يلي: ضرورة الالمام بالقوانين والأنظمة والتعليمات، والمهام، والخطط، والبرامج المتعلقة بعمل الدائرة، والاستفادة من الخبرات وفرص التدريب والتأهيل؛ لزيادة الانتاجية، ورفع كفاءة الأداء الفردي العام في الدائرة".

الأعمال المحظورة على موظفي الخدمة المدنية:

تشمل الأعمال المحظورة على موظفي الخدمة المدنية في مجملها ما يلي(معابرة، 2011)

أولاً: عدم نقد أو لوم الحكومة او النيل من سمعة الدولة وهيبتها:

فالموظف العام بصفته مواطناً، له الحق في التمتع بالحقوق والحريات العامة في الدولة، ولكن بصفته موظفاً عاماً، لا يمكن له التعبير بلا حدود أو قيود عن كل آرائه، فحريته هذه مقيدة بقيود تفرضها العلاقه بينه وبين الدولة، وهذه الازدواجية بين حرية الرأي والتعبير وحرية التعبير المنقوصة يترجم في واجب التحفظ (ياقوت، 2006). وهذا الواجب هو مبرر بضرورة ضمان صورة المرفق العام وسيره بانتظام ، والعمل على عدم المساس به بأي شكل من الأشكال ومنها الانتقاد).

ويقتضي هذا الواجب أنه يحظر على الموظف العام توجيه النقد أو اللوم إلى الحكومة بأي وسيلة من وسائل الإعلام المقروءة، والمسموعة، والمرئية، ويستوي في ذلك وسائل الإعلام المحلية، والخارجية، أو الاشتراك بأي مظاهرة أو اضراب، أو اعتصام (حمود، 1988).

فمن أولى واجبات الموظف العام خدمة المصلحة العامة، وتأمين سير العمل واستمراريته، والتقيد بالدوام، والاضراب وسيلة ضغط على الدولة لتحقيق مصالح معينة، أو لدفع الدولة إلى تبني سياسة معينة قد لا تكون مقتنعة بها، فيلجأ اليه الموظفون عادة للضغط على الحكومة لتحقيق مطالبهم وتنفيذ رغباتهم، ويؤدي الاضراب إلى شلل العمل وعرقلة سير المرافق العامة والاضرار بالمصلحة العامة (حبيش، 1991).

لهذا حظر المشرع الأردني على الموظف ترك عمله أو التوقف عنه لأي سبب من الأسباب دون اذن مسبق، أو القيام أو الاشتراك في مظاهرة، او اضراب، او الاجتماع لانتقاد أعمال الحكومة والاشتراك بأي صورة من صوره، او توزيع أي مطبوعة أو نشرة سياسية أو عريضة من شانها

النيل من سمعة الدولة وهيبتها أو اعتصام، أو أي عمل يمس بأمن الدولة ومصالحها أو يضر أو يعطل مصالح المواطنين والمجتمع والدولة تحت طائلة المسؤولية .

حيث نصت المادة (68) من نظام الخدمة المدنية الأردني الصادر (2013)،(ص38) على انه:"يحظر على الموظف وتحت طائلة المسؤولية التأديبية الإقدام على أي من الأعمال التالية: (ترك العمل أو التوقف عنه دون اذن مسبق، القيام أو الاشتراك في أي مظاهرة أو اضراب أو اعتصام او أي عمل يمس بأمن الدولة ومصالحها أو يضر أو يعطل مصالح المواطنين والمجتمع والدولة".

ثانياً: عدم افشاء الأسرار الوظيفية :

يقع على عاتق الموظف العام ألا يبيح بالأسرار التي يكون قد علم بها بحكم قيامه بالعمل الوظيفي، وأساس هذا الواجب حماية مصلحتين: مصلحة المواطن ومصلحة الدولة؛ وذلك بتحقيق الثقة بين المواطن والإدارة بما يؤدي إلى اطمئنانه اليها، ومعاونته في أداء رسالتها (حمود، 1988) ولا يقتصر هذا الحظر على الموظف أثناء وظيفته بل يتعدى ذلك حتى بعد تركه للخدمة (العتوم، 1984).

وقد نصت المادة (68) من نظام الخدمة المدنيه الأردني الصادر (2013)،(ص38) على هذا الواجب فجاء فيها (معابرة، 2011):

يحظر على الموظف تحت طائلة المسؤولية التأديبية الإقدام على أي من الأعمال التالية: الاحتفاظ خارج مكان العمل لنفسه بوثيقة، او مخابرة رسمية، او تسريبها لاي جهة خارجية، أو الكتابة أو التصريح عنها دون أن يكون ذلك من صلاحياته".

ثالثاً: عدم استغلال نفوذ الموظف :

من المسلم به أن على الموظف الاتصاف بسلوك مثالي باعتباره مجسداً للمنفعة العامة، فعلى الموظف العام أن لا يتناسى أنه في خدمة الجمهور قبل كل شئ وهو ما يفرض عليه التحلي بالنزاهة وممارسة الموظف لهذا المحظور يؤثر على كفاءة الأداء وعلى سمعة الإدارة وثقة المواطنين فيها، وطالما يأخذ الموظف اجراً من الدولة على وظيفته ويساهم المواطنون في اجره عن طريق ما يدفعون من ضرائب أو رسوم، فعليه ضمان التسيير الجيد والممكن لكل وظيفة (ياقوت، 2006)، فلا يحق له استغلال وظيفته العامة لتحقيق مصالحه الخاصة أو لخدمة أهداف أو مصالح تضر في حقيقتها بالدولة وأفرادها، كقبول الهدية، أو الرشوة، أو كحجز الموظف كل أو بعض ما يستحقه المواطنون، أو العمال من رواتب، او أجور أو تأخير دفعها إليهم بقصد الانتفاع بها شخصياً .

وقد نصت المادة (68) من نظام الخدمة المدنية الأردني الصادرة (2013)،(ص39) على هذا الواجب فجاء فيها: "يحظر على الموظف تحت طائلة المسؤولية التأديبية الاقدام على أي من الأعمال التالية (معابرة، 2011) :

- استغلال وظيفته لخدمة اغراض أو أهداف أو مصالح حزبية.

استغلال وظيفته لخدمة أي منفعة شخصية، او لمنفعة أي طرف ليس له حق بها، أو قبول أو طلب أي اكراميات مادية او عينية من أي شخص له علاقة أو ارتباط بالدائرة، أو مصلحة معها أثناء عمله إلا اذا كانت ضمن المعايير الطبيعية المتعارف عليها للاحترام

4- أخلاقيات الوظيفة في العالم

- الوظيفة في المفهوم الأوروبي :

تبنى الوظيفة العامة في المفهوم الأوروبي على أساس أن الأعمال المتعلقة بالوظيفة العامة مختلفة بطبيعتها وخصائصها عن الأعمال الخاصة وتخضع لنظام قانوني خاص، يختلف عن القانون الذي يحكم العمل في المشروعات الخاصة، ويتفق مع الهدف والمقصود من الوظيفة العامة، وتكتسب الوظيفة العامة في المفهوم الاوروبي عملاً مستقراً يؤديه الشخص على سبيل الدوام والاستمرارية ، ينظمها القانون الذي يحكم الإدارة العامة في تكوينها ونشاطها، وهو القانون الإداري (مصطفى، 1982).

الوظيفة في المفهوم الأمريكي :

تأخذ الوظيفة العامة في المفهوم الأمريكي مفهوم الإحتراف، ومن ثم فان الموظفين يكادون يخضعون للنظام القانوني نفسه الذي يخضع له كافة العاملين ، سواء كانت وظائفهم عامة أو خاصة، اذ لا فرق في هذا المفهوم بين وظيفة عامة ووظيفة خاصة، فجوهر الوظيفة واحد (ذنيبات ، 2003).

فالوظيفة وفق هذا المفهوم ليست مهنة، وانما عمل متخصص، يقوم به الموظف وينتهي بانتهاء العمل الذي عين من أجله، وهي أيضا ليست رسالة لها صفة الدوام والاستقرار وانما هي مهنة عارضة مثل سائر المهن .ومن تعريفات الوظيفة العامة وفقا لهذا المفهوم أنها: "مجموعة واجبات ومسؤوليات، تحددها سلطة شرعية، وعلى من يشغلها أن يكرس وقته كله أو بعضه حسب الظروف للقيام بتلك الواجبات، ليحصل على ما يقابلها من حقوق" (طلبة، 1980).

والحقيقة أن اختيار أحد هذين النظامين ليس بالأمر اليسير ذلك أن النظام يجب أن ينبع من البيئة المحلية التي سيطبق فيها، فالمسألة ليست اختيار نظام بقدر ما هي دراسة البيئة المحلية

والمجتمع في الدولة (المجذوب 2002). لذا تحاول الكثير من أنظمة الخدمة في العالم الثالث اليوم أن تمزج بين النظامين للاستفادة من حسنات النظامين .

وقد أخذ المشرع الأردني بالمفهوم الأوروبي للوظيفة العامة،فهي مهنة ذات دوام واستمرارية، تبدأ من حين التحاق الموظف إلى حين انتهاء وظيفته بإحدى الطرق المشروعة قانوناً ، ويعد الموظفين في الوظيفة العامة عمالاً للدولة ينفذون رغباتها وأوامرها، ويؤلفون جزءاً لا يتجزأ من بنيانها الإداري (حبيش، 1991).

حيث عرف الدستور الأردني، الوظيفة العامة في المادة (76) بأنها "كل وظيفة يتناول صاحبها مرتبة من الأموال العامة" . وعرفها نظام الخدمة المدنية الأردني في المادة الثانية منه بأنها: "مجموعة المهام والواجبات التي تحددها جهة مختصة وتوكلها إلى الموظف للقيام بها بمقتضى أحكام هذا النظام، وأي تشريع آخر وتعليمات أو قرارات إدارية وما يتعلق بتلك المهام من صلاحيات" (المادة (2) من نظام الخدمة المدنية في المملكة الأردنية الهاشمية، رقم (30) لسنة 2007)،(ص6).

وقد قامت دول عدة عربية واجنبية باعداد مدونات أخلاقية نذكر منها ما يلي:

- في جمهورية مصر العربية : قامت وزارة التخطيط باصدار مدونة سلوك وظيفي للعاملين بالجهاز الاداري لتحديد المبادئ العامة التي تحكم الممارسات، وتصبح دستورا بمجرد التوقيع عليها ويلتزم الموظف بالسلوك الذي يتناسب مع وظيفته، مع اعتبار هذه المدونة اساسا للترقية وبالتالي يلتزم الموظف بعدم استغلال وظيفته لمصالحه الشخصية، ويحافظ على اسرار العمل وقد وضعت هذه المدونه خمس قواعد للواجبات الوظيفية تتمثل في: احترام القانون، والحيادية، والنزاهة، والاجتهاد، والكفاءة، والفاعلية، وقد تضمنت المادة الرابعة من هذه المدونة انه يجب على الموظف الاطلاع علي هذه المدونة والالتزام بأحكامها تجنبا للعقوبات وفقا للقانون/(http://www.ahram.org.eg/NewsQ/341433.aspx).

- اما في فلسطين :أصدرت وزارة الداخلية مدونة قواعد سلوك بينت واجبات الموظف وحقوقه، اذ حددت مهام الموظف ومسؤولياته بوضوح ، وبينت ان الوضع الوظيفي للموظف يتحدد على اساس الاستحقاق والجدارة والتنافسية وتكافؤ الفرص وتأمين ظروف عمل جيدة وآمنة اضافة الى توفير فرص التدريب المستمر لتحسين الوضع الوظيفي للموظف وفقا للقانون، (www.moi.pna.ps).

- وبالنسبة للإمارات العربية المتحدة:

أطلقت دولة الامارات العربية ما سمي بالميثاق العالمي لأخلاقيات العمل الذي يلزم بدوره العاملين في الدولة بالالتزام بأعلى معايير السلوك والتي تؤكد على الالتزام الدائم بالنزاهة والصراحة لبناء الثقة المتبادلة بين كافة الاطراف وقد أكد هذا الميثاق أن الوظيفة العامة خدمة وطنية يقوم بها الموظف لاداء واجبات الوظيفة العامة مع التمسك بأعلى مبادئ السلوك القويم في جميع تعاملاته وادائه لواجباته الوظيفية ملتزمًا بأخلاقيات العمل وفقا لقانون الموارد البشرية (http://www.albawaba.com/ar).

ولا يشك أحد في أن هناك خللاً ما في تطبيق أخلاقيات المهنة في القطاع العام ، ويدل على ذلك الإحصائيات العالمية والمحلية، على سبيل المثال (القحطاني، 2010) :

- نشرت جريدة المدينة السعودية أن 69 % من موظفي الدوائر الحكومية متسيبون في عملهم ، وأن 54 % منهم يخرجون أثناء الدوام الرسمي لقضاء مصالح شخصية ، وأن 60 % يخرجون قبل نهاية الدوام .

- نشر موقع /Management Methods | Management Models | Management Theories في أبريل 2004 م ، أن ثلاثة أرباع المنظمات لا تخصص موظفاً لأخلاقيات العمل ، وثلاثة أرباع المنظمات ليس لديها برنامج أخلاقيات ، ولا تخدم الموظفين في تعليم الأخلاقيات .

- نشر موقع/Recruiters World عام 2004 م ، أن 61 % من الموظفين لا يثقون برؤسائهم في العمل .

- نشرت شركة كلاود بو عام 2002 م ، أن 45 % من الموظفين يأخذون معدات مكتبية تتبع الشركة كالأقلام والكتب معهم ، وأن 65 % من الموظفين يستخدمون الحاسب الآلي لأغراضهم الشخصية.(Cloudbow)والتقدير".

أهداف مدونة السلوك الوظيفي:

تم الاعتراف باستخدام مدونات السلوك أو الأخلاق على نطاق واسع في القانون الدولي وفي اتفاقيات مكافحة الفساد(Gilman, 2005)، لذا يجب على الموظفين العموميين، تجنب السلوك الذي يشكل انتهاكا لثقة الجمهور أو التي تخلق انطباعا مبرر لدى الجمهور بأن هذه الثقة يتم انتهاكها (CHRIS, and Esq, 2011). وهناك عدة أهداف تسعى مدونة قواعد السلوك وأخلاقيات الوظيفة العانة لعام (2013) إلى تحقيقها تتمثل في ما يلي المادة (5):

أ- ترسيخ معايير أخلاقية، وقواعد ومبادئ أساسية لآداب الوظيفة العامة، وقيم وثقافة مهنية عالية لدى موظفي الخدمة المدنية، وتعزيز الالتزام بهذه المعايير والقواعد والقيم، وترسيخ أسس الممارسات الجيدة والحاكمية الرشيدة.

ب- توعية موظفي الخدمة المدنية وتوجيههم نحو الأخلاقيات الوظيفية السليمة وأطر الانضباط الذاتي التي تحكم سير العمل في الخدمة المدنية والمنسجمة مع القوانين والأنظمة السارية.

ج- المساهمة في تحديد واجبات الموظفين ومسؤولياتهم الوظيفية.

د- التأكد من أن الموظف العام هو خادم للمواطن ومتلقي الخدمة ووجوده في وظيفته مكرس لهذه الغاية وان كان له من سلطة فهي لخدمتهم لا عليهم.

يجب على الموظفين العموميين تجنب أي سلوكيات تبين أنهم ينتهكون القانون أو المعايير الأخلاقية المنصوص عليها (Final Regulation, 2011) لذا يقع على عاتق الموظف واجبات ومسؤوليات عامة وردت في (المادة 6 من مدونة السلوك الوظيفي، 2013) .

أ- الامتثال للتشريعات الناظمه لعمله.(جرينبرج، وبارون 2004) ترجمة بسيوني .

ب - أداء واجبات وظيفته ومهامها الموكلة اليه بمهنية وأمانة وتجرد وبأقصى إمكانية وأن يعمل على خدمة أهداف وغايات الدائرة وتحقيق المصلحة العامة.

ج- تكريس أوقات الدوام الرسمي للقيام بمهام وواجبات وظيفته، وعدم القيام بأي نشاط لا يتعلق بواجباته الرسمية.

د- الحرص على تبني مبائ العدالة والحيادية في أداء العمل .

ذ- السعي الدائم لتحسين أدائه وتطوير قدراته المهنية، وتقديم الاقتراحات التي من شأنها تحسين أساليب العمل ورفع مستوى الأداء في الدائرة.

هـ - امتناع عن أي تصرفات أو ممارسات أو أعمال تنتهك السلوك والآداب العامة، والامتناع عن الاساءة إلى آراء ومعتقدات الآخرين أو التحريض ضدها.

و- الالتزام بطرق التظلم الواجبة الاتباع.

ز- عدم استغلال وظيفته لخدمة أغراض وأهداف أو مصالح حزبية أو جهوية أو شخصية.

ح- تبليغ رؤسائه عن أي تجاوز أو اهمال أو تلاعب أو اجراء يضر بمصلحة العمل أو مخالفة في تطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات وعن كل قصور أو تراخ في تأدية العمل وقع من قبل مرؤوسيه.

ط- التنسيق مع الرئيس المباشر لتصويب أي خلل متعلق باجراءات العمل حال اكتشافه ذلك الخلل.

ي – المحافظة على سرية المعلومات الرسمية والوثائق والمستندات الي حصل أو اطلع عليها أثناء قيامه بوظيفته سواء كانت ذلك كتابيا أو شفويا أو الكترونيا أو عدم الادلاء بها للغير مالم يتطلب التشريع أو أداء الواجب الوظيفي أو القضاء خلاف ذلك.

ل - على الموظف الذي تم تزويده بجهاز الحاسوب مراعاة المحافظة عليه وعدم استخدام الجهاز لأغراض التسلية وعدم فتح أو تنزيل الملفات التي لا ترتبط بطبيعة عمله مباشرة وأن يتقيد باستعمال البريد الرسمي الحكومي لغايات المخاطبات وتراسل البيانات الرسمية.

ك- المحافظة على المظهر العام.

كما وقد اتضح من خلال المادة (7) ما يتعلق بتعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومتلقي الخدمة مايلي:

أ- احترام حقوق ومصالح الآخرين دون استثناء والتعامل معهم باحترام ولباقة وكياسة وحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز على أساس العرف أو النوع الاجتماعي أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو الوضع لاجتماعي أو السن أو أي شكل من اشكال التمييز.

ب- التقيد بتنفيذ أوامر رؤسائه وتوجيهاتم وتعليماتهم وفق التسلسل الاداري بما لا يخالف النظام والتشريعات النافذة.

ج- التعامل مع رؤسائه باحترام وعدم تضليلهم وعدم اخفاء أي معلومات متعلقة بعمله بهدف التأثير على القرارات المتخذة.

د- تنمية قدرات مرؤوسيه ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم وأن تكون قدوة حسنة لمرؤوسيه بالعمل في الأداء والالتزام بالقوانين والانظمة والتعليمات النافذة.

هـ - التعاون مع زملائه ومشاركتهم الرأي بمهنية وموضوعية وتقديم المساعدة لهم لحل المشكلات التي تواجههم في مكان العمل.

و- التعاون مع موظفي الدائرة الحكومية الأخرى ضمن نطاق العمل وأهداف اللجان المشكلة ومشاركتهم الرأي يمهنية وموضوعية وتثديم المساعدة لهم لحل المسكلات التي تواجههم في مجال العمل .

ز- التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية المتعلقة بلأفراد الذين يتعامل معهم بسرية تامة وفقا للقوانين والانظمة المعمول بها، وعدم استغلال المعلومات لغايات شخصية.

ح- السعي الى اكتساب ثقة متلقي الخدمة وانجاز المعاملات المطلوبة بالسرعة والدقة المطلوبة والاجابة على استفسارات وشكاوى متلقي الخدمة بدقة ومهنية وموضوعية.

ط- توظيف صلاحياته لخدمة المواطنين.

ظ- توفير المعلومات المطلوبة لمتلقي الخدمة والمتعلقة بأعمال ونشاطات دائرته ضمن صلاحياته بدقة وسرعة دون خداع أو تضليل وفقا للتشريعات النافذة، والقيام بارشادهم إلى آلية تقديم الشكاوى في حال رغبتهم في رفع شكوى إلى الجهات المعنية.

ع- اعطاء أولوية العناية والرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم العون والمساعدم لهم.

وبالنسبة للمحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها فقد وردت في المادة (8) من مدونة السلوك الوظيفي لعام (2013) فانه يجب على الموظف ما يلي:

أ- المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وعدم التفريط بأي حق من حقوقها وتبليغ رئيسه المباشر عن أي تجاوز على المال العام أو المصلحة العامة وعن أي اهمال أو تصرف يضر بالمصلحة العامة.

ب- عدم استخدام ممتلكات الدائر للحصول على مكاسب خاصة أو للترويج عن سلع أو خدمات لمنفعته الشخصية أو منفعة طرف آخر.

ج- عدم استخدام المواد والأجهزة الموجودة فيالدائرة كآلات التصوير والطباعة والمختبرات وغيرها لأغراض شخصية.

كما ورد في المادة رقم (9) تضارب المصالح، فعلية القيام بما يلي:

أ- عدم استخدام صلاحياته الرسمية لدعم مصالحة الشخصية أو المالية الخاصة به أو لافراد عائلته أو منطقته وأن لا يتأثر بضغوطات الأخرين لأي منافع شخصية وأن لا يدخل في أي تعاملات أو أن يحصل على أي وظائف أو أي مصالح أخرى بما لا يتعارض مع التشريعات النافذة.

ب- الاعلان عن المصالح الشخصية التي لا يمكن أن تنتج عنها تعارض محتمل في المصالح مع الواجبات ويلتزم الموظف بالغاء أي تعارض حال سريان هذه المدونة.

ج- الامتناع نهائيا سواء بشكل مباشر أو غير مباشر عن القيام بأي معاملة تفضيلية لأي شخص من خلال الواسطة والمحسوبية.

د- الافصاح عن الأصول والالتزامات العينية والنقدية في حال تطلبت أي من التشريعات النافذة ذلك.

هـ- التعهد بعدم قبول وظيفة خلال سنة من تاريخ تركه العمل في أي مؤسسة كان لها تعاملات رسمية هامة مع الدائرة التي عمل بها إلا بموجب موافقة خطية من الدائرة، كما لا يسمح له بعد ترك الوظيفة تقديم نصائح لعملاء هذه المؤسسات اعتمادا على معلومات غير متاحة للعامة فيما يتعلق ببرامج وسياسات الدائرة التي كان يعمل لديها.

كما ورد في المادة (10) عن الهدايا ما يلي:

أ- لا يجوز للموظف قبول أو طلب أي هدايا أو أي فوائد أخرى من أي نوع كانت، سواء كانت بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة.

ب- عندما يكون الموظف في حالة لا يمكنه فيها رفض الهدايا، تقوم الدائرة بفتح سجل خاص بالهدايا المقدمة للدائرة ضمن سجلات اللوازم والموجودات ويتم الاحتفاظ بها أصوليا في الدائرة.

كما ورد في المادة (11) أحكام عامة كالآتي:

ج- على الموظف الاطلاع على هذه المدونة والالتزام بأحكامها.

د- على الموظف توقيع اقرار يفيد باطلاعه على أحكام المدونة والتزامه التام بأحكامها يحفظ في ملفة الوظيفي في الدائرة.

هـ- على الدائرة تمكين المواطنين ومتلقي الخدمة من الاطلاع على هذه المدونة من خلال مكاتب خدمة الجمهور فيها أو نشرها على موقعها الالكتروني.

و اذا خالف الموظف أحكام هذه المدونة فيتم مسائلته واتخاذ الاجراءات والعقوبات التأديبية بحقه وفقا لاحكام نظام الخدمة المدنية والتشريعات ذات العلاقة.

ز- للدائرة اضافة أي أحكام أخرى ذات طبيعة خاصة بعمل الدائرة على أن لا تتعارض مع أحكام المدونة والتشريعات النافذة.

ع - على الرئيس المباشر متابعة الالتزام بنصوص هذه المدونة.

سلوك الموظف

مفهوم السلوك

تستخدم كلمة السلوك Behavior للدلالة على كل أشكال الحركة الإنسانية وأنماطها. فالأفعال والتصرفات والتعبيرات ومحاولات التأثير وغيرها من النشاطات التي يمارسها الإنسان في حياته، تدخل كلها في نطاق ما يشير إليه بكلمة سلوك .

كما يمكن تعريف السلوك على أنه: سلسلة من الاختيارات يقوم بها الفرد من بين استجابات ممكنة عند تنقل الفرد من موقف إلى آخر. فالسلوك هو كل ما يصدر عن الفرد، وهو يتشابه إلى حد كبير مع اتخاذ القرارات (فليه، وعبد المجيد، 2005).

وعرفه عسكر (2005) بأنه كل ما يصدر عن الفرد من نشاط (السلوك الظاهري) أو ما يدور داخل الفرد من تأملات وعمليات تفكير وعمليات فسيولوجية لا يمكن ملاحظتها (السلوك غير الظاهري).

ويعرف النجار (2009) السلوك على أنه أي تصرف للفرد أو الجماعة أو المنظمة أو المجتمع، وهو محدد وقابل للقياس، وهو نتيجة للتفاعل بين مجموعة العوامل البيئية وبين مجموعة العوامل الداخلية للفرد، وتتميز هذه العوامل بوجودها خارج الفرد، وهي توجد وقابلة للقياس أيضاً، ولكن قد يكون الفرد شاعراً بها بدرجات مختلفة.

أهمية السلوك الإنساني:

لقد حدد الخالدي (2012) أن هناك عددا من حقائق وأهمية للسلوك الإنساني حددها فيها يلي:

- السلوك الإنساني محصلة استجابة الفرد لمثير أو أكثر في موقف معين، وذلك في ضوء طبيعة شخصيته وخبراته.

- السلوك الإنساني هو ردود الفعل الظاهرة والخفية لمثير ما، سواء أكانت ردود الفعل هذه عقلية، أم غريزية، أم عاطفية، أم غير ذلك.

- السلوك الإنساني عبارة عن سلسلة من الاختيارات والممارسات التي يقوم بها الفرد عند الانتقال من موقف لآخر، سواء أكانت هذه الممارسات حركية أم عقلية أم انفعالية.

- السلوك الإنساني مجموعة التصرفات والتعبيرات الخارجية والداخلية، التي يسعى عن طريقها الفرد للتكيف والتوافق بين مقومات وجوده ومقتضيات الإطار الاجتماعي الذي يعيش فيه.

أهداف دراسة السلوك:

تتحدد أهداف دراسة السلوك بالعديد من الجوانب المتعلقة بالأفراد والجماعات، والتفاعل الذي يتم داخل المنظمة، ولعل أهمها ما يلي (الخالدي، 2012) :

- زيادة الفاعلية التنظيمية وربما يكون هذا هو الهدف الأساسي أو النتيجة النهائية لدراسة السلوك التنظيمي، رغم أن هنالك عناصر أخرى غير بشرية تسهم في الفاعلية التنظيمية كالهياكل، والأموال، والتقنيه(التكنولوجيا) والبيئة، وغيرها.

- الوصول إلى مبادئ عامة أو نظريات أو تعميمات بخصوص السلوك التنظيمي الإنساني في المنظمات، مما يساعد على فهم ذلك السلوك، والتنبؤ به، والتأثير فيه، من أجل تحقيق الفاعلية المنشودة، فالعلوم والمعارف وهي تدرس الظواهر المختلفة، تتدرج من السهل البسيط إلى الصعب المركب أي من الفهم والتفسير، إلى التنبؤ، فالتحكم والسيطرة، والسلوك التنظيمي يتبع التقليد العلمي نفسه.

- تقريب الفجوة بين النظري والعملي، والمثالي والواقعي، والرسمي وغير الرسمي في المنظمات، وتحقيق المواءمة بين هذه المتقابلات.

- تعرُّف حاجات الأفراد المختلفة، ولا سيما حاجات النمو والتقدم والانجاز، بما يمكن الإدارة من تحديدها وتشخيصها، والعمل على إشباعها، بما ينسجم مع تطلعات المنظمة وأهدافها وإمكاناتها.

- معرفة تأثير البيئة التنظيمية في سلوك العاملين، وتشخيص أبعاد هذا التأثير بما يقي المنظمة الأخطار المحتملة، ويحفزها لاغتنام الفرص المنتظرة.

- تحسين المناخ التنظيمي بما يفضي بالتالي إلى تحسين أداء العاملين، ورفع مستوى الإنتاجية بوجه عام.

- الاختيار السليم للأفراد للعمل في المنظمة، وتوفير الوظائف والنشاطات التي تلائم قدراتهم وقابلياتهم العقلية والبدنية ذلك أن الاختيار الرشيد للأفراد العاملين من شأنه أن يسهم في زيادة مستوى الرضا الوظيفي، بما ينعكس أثره في تحسين الإنتاجية، ويفضي بالتالي إلى تحسين سمعة المنظمة وتعزيز مكانتها.

- المساعدة في بناء وتخطيط أنظمة الحوافز وبرامج التدريب، وتنمية الموارد البشرية في المنظمة.

- تعزيز دور الإدارة في تحسين سبل الاتصال الفعال بين الأفراد والجماعات، وبناء علاقات إنسانية قادرة على إطلاق طاقات الأفراد ومواهبهم في مجالات العمل والنشاطات المختلفة في المنظمة.

- الكشف عن الفروق الفردية وأوجه التشابه بين الأفراد من أجل التعامل السليم مع هذه الاختلافات، والإفادة من أوجه التشابه في توحيد السياسات، ودعم النشاط الجماعي.

- التعرف على الحاجات المادية والمعنوية والاجتماعية للعاملين في المنظمة، وكذلك الدوافع العقلية والعاطفية التي تدفعهم لأنواع السلوك المختلفة.

- الإلمام بالأنماط السلوكية للأفراد والجماعات داخل المنظمة، وكذلك المعتقدات والاتجاهات والقيم التي تشكل ذلك السلوك.

هناك ثلاثة طرائق لتقييم السلوك وظيفياً وهي (Touchtte et al, 1985،Cooper et al,2007، Noell et al, 2001):

- التحليل الوظيفي (التجريبي) Functional (experimental) analysis:

بموجب هذا النوع من التحليل يتم الجمع بين الأحداث السالفة والنتائج المتحصلة منها بقصد بيان تأثيرات أي منها على السلوك موضع الاهتمام. وتشير الدلائل إلى أن التحليل الوظيفي يعتمد عليه في البيئة الطبيعية لأن ذلك يؤدي إلى نتائج جيدة.

يمتاز التحليل الوظيفي بكونه يسهم في التحديد الدقيق للمتغيرات ذات الصلة بحدوث السلوك، كما إنه يُمثل معياراً علمياً دالاً للمقارنة بين البدائل وتقييمها، غير أن هذا التحليل ربما يتسبب في زيادة أو تقوية السلوك غير المرغوب، كما أن هناك بعض السلوكيات التي لا يمكن التعاطي معها بأسلوب التحليل الوظيفي.

– التقييم الوصفي (Descriptive assessment):

يعتمد التقييم الوصفي على الملاحظة المباشرة للسلوك، على العكس من التحليل الوظيفي، وتحديداً الملاحظة التي تجرى في ظل الظروف الطبيعية، وعليه فإن التقييم الوصفي يتضمن ملاحظة السلوك غير المرغوب والبحث عن علاقته مع الأحداث الغير منتظمة وذلك بطريقة نظامية.

يوجد ثلاثة أشكال متمايزة من التقييم الوصفي وهي :

- التسجيل المستمر (المتواصل) للسوابق والسلوكيات والنتائج.

- التسجيل المحدود: إذ يسجل الملاحظ البيانات ذات الصلة بالسلوك عندما يلاحظه فقط.

- نقاط التبعثر: ويتضمن كافة الإجراءات المتصلة بتوثيق المدى الذي يحدث فيه السلوك المستهدف في وقت معين أكثر من غيره من الأوقات الأخرى.

التقييم غير المباشر Indirect assessment:

تعتمد هذه الطريقة على المقابلة المهيكلة، قوائم الفحص، واستمارات الاستبيان للحصول على المعلومات من الأفراد القريبين من الفرد المراد تقييم سلوكه بقصد التوصل إلى تحديد الظروف أو الأحداث في البيئة الطبيعية التي تسببت في ظهور سلوك معين دون غيره، وسميت هذه الطريقة بغير المباشرة كونها لا تتضمن الملاحظة المباشرة للسلوك.

وعملية تقييم السلوك وظيفياً تجري على وفق أربعة خطوات هي
(Cooper et al,2007) :

- جمع المعلومات من خلال التقييم الوصفي والتقييم غير المباشر.

- تفسير المعلومات وصياغة الافتراضات المتصلة بغرض السلوك.

الفصل الثالث : الدراسات السابقة

من خلال اطلاع الباحث على الدراسات والأدبيات التي كتبت في هذا الموضوع تم الحصول على دراسات مشابهة وفيما يلي عرضاً لها:

الدراسات باللغة العربية:

- قامت فتيحي (2005) بدراسة بعنوان: **السلوكيات الإدارية للموظف السعودي وأثرها على أخلاقيات العمل: دراسة تحليلية على ظاهرة توطين الوظائف في القطاع الخاص.**

- هدفت دراسة ظاهرة توطين الوظائف في القطاع الخاص من حيث أهميتها، وأبعادها، ومعوقاتها، ودراسة محددات سلوكيات الموظف السعودي، والمتمثلة في المحددات الفردية، هذا بالإضافة إلى دراسة المحددات الاجتماعية والثقافية، ودراسة أخلاقيات العمل السائدة في المجتمع وأثرها على توطين الوظائف في القطاع الخاص،

- استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.

- قامت الباحثة بأخذ عينة ميسرة من مجتمع البحث قوامها(100) شركة داخل محافظة جدة،

- توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة بين سلوكيات الموظف السعودي وتوطين الوظائف، ووجود علاقة بين أسباب إقبال الموظف على العمل في القطاع الخاص أو عدم قبوله، وتوطين الوظائف في القطاع الخاص، ووجود علاقة بين درجة تفضيل الموظف السعودي للعمل في القطاع العام والعمل الخاص، ووجود ندرة في عرض الوظائف في القطاع الخاص للموظفين السعوديين.

- أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة التمسك بتعاليم ديننا والاهتداء بسيرة رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم، والصحابة المهدين من بعده حيث القيم الأخلاقية و خاصة المهنية والتي ينبغي أن يتحلى بها الموظف السعودي.

- قام العنزي والعديم (2006) بدراسة بعنوان: **إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاقيات المهنية دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بدولة الكويت.**

- هدفت التعرف إلى مدى إدراك الموظفين للواجبات الوظيفية والمسؤولية الإدارية والاجتماعية الملقاة على عاتقهم، من خلال عمل مسح ميداني، وتصميم استبيان،

- وتكونت عينة الدراسة من (268) من العاملين في الأجهزة الحكومية.

- توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: عدم إدراك مجموعة من الموظفين لواجباتهم الوظيفية، وعدم حصولهم على حقوقهم الوظيفية، في حين يدرك بعض الموظفين المسؤولية الإدارية والاجتماعية، كما توصلت الدراسة إلى عدم الالتزام بالأخلاقيات الإدارية من قبل فئات كثيرة من الموظفين.

- أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: العمل على تثقيف موظفي الخدمات العامة وتهيئتهم للالتزام بالأخلاقيات الوظيفية، وتفعيل الدور الرقابي لديوان الخدمة المدنية، وهذا يتطلب عمل وإعداد برامج للأخلاقيات الوظيفية، والعمل على تطبيق القوانين وذلك لمحاسبة الموظفين الذين لا يلتزمون بهذه الأخلاقيات.

- وأجرى صيام وأبو حميد (2006) دراسة بعنوان: **مدى التزام مراجعي الحسابات في الأردن بقواعد السلوك المهني،**

– هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام مراجعي الحسابات في الأردن بقواعد السلوك المهني،

- وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع آراء أفراد عينة الدراسة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع مراجعي الحسابات المجازين في الأردن نهاية عام 2004 م والبالغ عددهم من (455) مراجعا، وتم اختيار عينة عشوائية بلغت نسبتها (30%) مجتمع الدراسةً.

- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك التزاما من قبل مراجعي الحسابات بقواعد السلوك المهني، ويمكن ترتيب مدى الالتزام بهذه القواعد تنازليا على النحو التالي: قواعد السلوك المهني المتعلقة بالمحافظة على الأداء المهني للمراجع، وقواعد السلوك المهني المتعلقة بتعزيز استقلالية المراجع، وقواعد السلوك المهني المتعلقة بعلاقة المراجع مع عملائه، والقواعد العامة للسلوك المهني، وقواعد السلوك المهني المتعلقة بعلاقة المراجع مع زملائه.

- أوصى الباحثان بقيام جهات الرقابة والإشراف على المهنة بعقد ندوات يتم من خلالها مناقشة قواعد السلوك المهني، وهذا يساعد في تدعيم التزام المراجع بتلك القواعد عند أداء خدماته المهنية .كما أوصى الباحثان بضرورة الاهتمام بالجوانب الأخلاقية لمهنة المحاسبة والمراجعة ضمن المقررات المحاسبية لطلبة الجامعات، وحث الطلبة والباحثين على تناول موضوع الأخلاق المهنية في دراساتهم وأبحاثهم.

- أجرى عبد الحي (2007) دراسة بعنوان: **مظاهر انحراف أخلاقيات الوظيفة لدى موظفي جامعة أم القرى: دراسة ميدانية،**

- هدفت إلى الكشف عن مظاهر انحراف أخلاقيات الوظيفة لدى موظفي جامعة أم القرى، وإظهار أسباب الانحراف في أخلاقيات الوظيفة ، وإبراز الطرق الملائمة لمكافحة انحراف أخلاقيات الوظيفة،

- استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع آراء أفراد عينة الدراسة، حيث تكونت عينة الدراسة من (209) موظف وموظفة والبالغ إجمالي عددهم 1452 موظفاً وموظفة.

- توصلت الدراسة إلى وجود مظاهر لانحراف أخلاقيات الوظيفة لدى الموظفين، وجود أسباب لانحراف أخلاقيات الوظيفة لدى الموظفين، وجود طرق لمكافحة انحراف أخلاقيات الوظيفة لدى الموظفين، وجود معوقات تواجه جهود مكافحة انحراف أخلاقيات الوظيفة لدى الموظفين.

- أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: ترسيخ مبدأ الرقابة الذاتية، والموضوعية في تقييم أداء العاملين، والعمل على وضع الأسس العملية الصارمة التي تفعل دور الأجهزة الرقابية في المؤسسات التربوية وإمدادها بالدعم اللازم، والعمل على ترسيخ القيم الإسلامية من خلال غرس المفاهيم الأخلاقية وإيضاح أبعاد الوظيفة وأهدافها السامية، والعمل على زيادة درجة الانتماء والولاء للوطن.

- قام آل ياسين (2010) بدراسة بعنوان: **علاقة القيم الإدارية بأنماط السلوك القيادي للمدير الصيني في المنشآت الصناعية الصغيرة،**

- هدفت الدراسة إلى التعرف على القيم الإدارية والسلوك القيادي للمدير الصيني في مجموعة من المنشات الصناعية الصغيرة في مدينة كوانجو الصينية، والتعرف على أكثر القيم الإدارية شيوعا عند المدراء الصينيين للمنشآت الصناعية الصغيرة وكذلك أكثر الأنماط القيادية السائدة لديهم ،كما ومعرفة مدى تأثير الخصائص الشخصية والوظيفية للمديرين في تحديد قيمهم الإدارية وللعاملين في تحديدهم للأنماط القيادية للمديرين، وسعت الدراسة أيضا إلى معرفة فيما إذا كانت هناك علاقة معنوية بين القيم الإدارية للمديرين والأنماط القيادية التي يمارسونها في موقع العمل. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع آراء أفراد عينة الدراسة،

حيث تكونت عينة الدراسة من (76) مدير و(152) عامل يعملون في (38) مشروع صناعي صغير في مدينة كوانجو.

- أظهرت الدراسة النتائج التالية: إن ترتيب القيم الإدارية للمديرين الصينيين بدلالة متوسطاتها الحسابية كالأتي:- كانت القيم الإنسانية أولا، يليها القيم التنظيمية، ثم القيم الأخلاقية، فقيم المشاركة وأخيرا قيم الراحة والفراغ. وكان ترتيب الأنماط القيادية للمديرين الصينيين بدلالة متوسطاتها الحسابية كالأتي: كانت نمط قيادة الفريق أولا، يليه نمط القيادة المعتدل، ثم نمط القيادة الإنساني، فنمط القيادة المتساهل، وأخيرا نمط القيادة السلطوي . و أظهرت الدراسة في إجاباتها عن الأسئلة المتبقية ضمن فرضيات الدراسة بان القيم الإدارية لدى المديرين الصينيين تختلف في تأثيرها على سلوكهم القيادي، وان الأنماط القيادية للمديرين تختلف بحسب تباين الخصائص الشخصية والوظيفية للمرؤوسين من وجهة نظرهم. لم تجد الدراسة علاقة معنوية بين كل من القيم الإدارية (الأخلاقية، التنظيمية، الإنسانية، قيم المشاركة، الراحة والفراغ) على كل من نمط الفريق والنمط المتساهل. بينما اختلف تأثير القيم على بقية الأنماط القيادية ما بين تأثير عكسي أو ايجابي.

- قدمت الدراسة بعض التوصيات والمقترحات اهمها: ترسيخ مفاهيم واسس عمل الفريق الواحد وتوفير الوسائل المطلوبة لاساليب العمل الى جانب الاهتمام بالعاملين وبحاجاتهم وارساء العدالة والثقة .

- قامت بو عباس (2010) بدراسة بعنوان: **درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل الإداري وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت كما يراها الأعضاء أنفسهم،**

- هدفت هذه الدراسة إلى تعرف درجة التزام رؤساء ا لأقسام العلمية بأخلاقيات العمل الإداري وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت كما يراها الأعضاء أنفسهم،

- لتحقيق أهدا ف الدراسة بالإجابة عن أسئلتها وذلك من خلال اختيار عينة عشوائية طبقية بلغ عدد أفرادها (355) عضو هيئة تدريس من المجتمع البالغ عدد أفراده (1074) عضو هيئة تدريس، وقد توصلت دراستها إلى أن درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل الإداري في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت كما يراها أعضاء هيئة التدريس كانت مرتفعة ولجميع المجالات. وأن مستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس في

كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت كما يراها الأعضاء أنفسهم كان متوسطًا.

– أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية في مجال العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس ومجال طبيعة العمل تبعًا لمتغير الجنس، ولصالح الذكور، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية في مجالي الخصائص الشخصية والمسؤولية تجاه المجتمع تبعًا لمتغير الجنس. كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين درجات الالتزا م بالعمل الإداري لرؤساء الأقسام تعزى لمتغيري الخبرة العملية والمؤهل العلمي لأعضاء هيئة التدريس، في حين أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الجنس، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيري الخبرة العملية والمؤهل العلمي.

- أهم التوصيات فقد كانت: العمل على تفقد أوضاع الهيئة التدريسية العاملة في كليات الهيئة وذلك من خلال إجراء اللقاءات المستمرة معهم والتعرف على احتياجاتهم الرئيسة بما يعزز روحهم المعنوية تجاه العمل. وزيادة التزام رؤساء الأقسام بالمسؤولية تجاه المجتمع وزيادة التفاعل الاجتماعي وذلك للإسهام في محو الأمية وتعليم الكبار.

- وأجرى حاجي، والصواف (2011) دراسة بعنوان: **أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على أداء منظمات الإعمال،**

- هدفت الدراسة إلى التركيز على معرفة أخلاقيات الوظيفة العامة، والتحقق من مدى إدراك المدراء في الشركة المبحوثة عن أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها في تحسين الأداء.

- استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واشتمل مجتمع الدراسة على الشركة العامة للألبسة الجاهزة في الموصل، وقد تم توزيع خمسة وأربعين استبانة،

- توصل البحث إلى مجموعة نتائج: أن هناك قدر من الالتزام بأخلاقيات المهنة، ووجود علاقة بين أهداف الوظيفة العامة وبين الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة،

- أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها إلزام المنظمات على اختلاف أنواعها بوضع أسس ومعايير أخلاقية للوظيفة العامة ، وتدريب الموظفين وبشكل دوري على المهام والمسؤوليات التي تقع على شاغل الوظيفة العامة ، وضرورة وضع برامج فعالة للحد من الفساد الإداري لان ذلك من شأنة أن يحفز الموظفين على الالتزام بأخلاقيات الوظيفة العامة.

• قامت عباينة (2011) بدراسة بعنوان: **درجة القناعة والالتزام بمدونة قواعد السلوك الوظيفي واخلاق الوظيفة العامة ودورها المتوفع في تحسين الأداء في مديريات التربية والتلعيم في محافظة اربد.**

- هدفت إلى الكشف عن درجة القناعة للموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة اربد بمدونة قواعد السلوك الوظيفي، والكشف عن درجة التزامهم بمضمونها،

- هدفت إلى الكشف عن درجة تقدير القادة للدور المتوقع من مدونة قواعد السلوك الوظيفي واخلاق الوظيفة العامة في تحسين أداء الموظفين الإداريين العاملين في مديريات لتربية والتعليم في محافظة اربد،

- لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة استبانة كما استخدمت الاحصاء الوصفي على عينة مكونة من (382) فردا

- أظهرت النتائج أن درجة القناعة بمدونة قواعد السلوك الوظيفي ودرجة التزامهم بمضمونها كانت متوسطة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى الدلالة تعزى لاثر متغير الجنس وسنوات الخبرة والمؤهل في درجة القناعة والالتزام.

- أجرت الرزي (2012) دراسة بعنوان: **مبادئ وقواعد السلوك الأخلاقي كرابط فاعل بين حوكمة المؤسسات ومكافحة الفساد دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية في قطاع غزة**

- هدفت إلى الوقوف على أهمية تطبيق مدونة قواعد السلوك الأخلاقي في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، والتعرف على مدى التزام موظفيها بتلك المبادئ والقواعد المتعارف عليها، ولتحقيق أهداف الدراسة .

- استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع آراء أفراد عينة الدراسة، تكونت عينة الدراسة من (88) فردا.

- توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج من أهمها: أن معظم أفراد عينة الدراسة والذين يعملون في الوزارات الحكومية في قطاع غزة تعتمد مدونة قواعد السلوك والمعايير الأخلاقية لموظفي القطاع العام، ولكن بنسب مختلفة،

- من أهم التوصيات: العمل على اطلاع الموظفين على المدونة الأخلاقية رسمياً، وتسمية لجنة الأخلاق في الوزارة لتقديم المشورة الأخلاقية والبت الأخلاقي في القضايا المتعلقة، كما تُعد

المحاسبة الذاتية والنقد الذاتي لممارستنا وتصرفاتنا التي اعتدنا عليها خطوة مهمة وانطلاقة للتصدي للفساد والرشوة حيث نبدأ بأنفسنا قبل التوجه للآخرين.

- وقام السكارنة (2012) بدراسة بعنوان: **" اخلاقيات العمل واثرها في ادارة الصورة الذهنية في منظمات الاعمال: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الاردنية "**

- هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى اهتمام شركات الاتصالات الخلوية الأردنية في تطبيق اخلاقيات العمل ضمن الابعاد التالية:(احترام القوانين والانظمة، العدالة وعدم التحيز،السرعة والاتقان، احترام الوقت).وتحديد مستوى الفروق في إدراك أفراد عينة الدراسة لأبعاد اخلاقيات العمل تعزى لمتغيراتهم الشخصية، كما هدفت الدراسة إلى تقييم اثر اخلاقيات العمل في إدارة الصورة الذهنية،

- لقد تم جمع بيانات الدراسةالميدانية عن طريق استبانة وزعت على المديرين والموظفين المتواجدين في المراكز و عددهم (180) فردا، وقد تم استخدام الإحصاء الوصفي والاستدلالي،

- توصلت الدراسة إلى: أن شركات الاتصالات الخلوية الأردنية أظهرت مستوى عال من الاهتمام باخلاقيات العمل بأبعادها الاربعة؛ وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك إفراد عينة الدراسة لاخلاقيات العمل تبعا لمتغيراتهم الديموغرافية. ووجود اثر معنوي لاخلاقيات العمل بإبعادها مجتمعة في إدارة الصورة الذهنية ككل. وعدم وجود اثر معنوي لاخلاقيات العمل بإبعادها مجتمعة في الصورة الذهنية الذاتية. ووجود اثر معنوي لاخلاقيات العمل بإبعادها مجتمعة في الصورة الذهنية المرغوبة، وقد تبين أن بعدي اخلاقيات العمل المتعلق بالعدالة وعدم التحيز واحترام الوقت، قد اظهر تأثيرا معنويا أكبر في الصورة الذهنية المرغوبة. وعدم وجود اثر معنوي لاخلاقيات العمل بإبعادها مجتمعة في الصورة الذهنية المدركة، في حين تبين وجود أثرا معنويا لبعد اخلاقيات العمل والمتعلق باحترام القوانيين والانظمة والسرعة بالاتقان قد اظهر تأثيرا معنويا في الصورة الذهنية المدركة.

الدراسات باللغة الانجليزية:

أجرت "هاريس" وأخرون **(Harris et al، 2004)** دراسة بعنوان (**Aspiring Principal Perceptions: are Mentor Principals Modeling Standards-based Leadership?.)** **"إدراكات المديرين المستجدين نحو التزامهم بالمعايير الأخلاقية"**

- هدفت إلى تحديد إدراكات المديرين المستجدين نحو التزامهم بالمعايير الأخلاقية، التي تتعلق بالقيادة التربوية،

- تكونت عينة الدراسة من (53) مديراً، و(106) مديرة، ممن شاركوا في برنامج تأهيل المديرين في تكساس،

- تم الحصول على البيانات من استبانات بنيت لتقيس مدى التزام المديرين بالقيادة التربوية

تم استخدام تحليل التباين لتعرف أثر المتغيرات المستقلة بإدراكات المديرين نحو المعايير الأخلاقية، التي تتعلق بالقيادة التربوية.

- أظهرت نتائج الدراسة، أن المديرين أشاروا إلى أن مديري المدارس يلتزمون بالمعايير الأخلاقية الخاصة بالعملية التربوية، في حين أشاروا إلى وجود ضعف في التزام بعض المديرين بمثل هذه الأخلاقيات، وأشاروا أيضًا إلى عدم التزام بعض المديرين بتلك الأخلاقيات.

قام داهل (Dahl، 2006) بإجراء دراسة بعنوان **" Ethical Principles and Faculty Development"** **" مدى التزام أساتذة الجامعات بأخلاق مهنة التعليم من وجهة نظر الطلبة "**

- هدفت إلى التعرف مدى التزام أساتذة الجامعات بأخلاق مهنة التعليم من وجهة نظر الطلبة،

- تكون مجتمع الدراسة من طلبة جامعة ريجيس للطلاب المهنيين في ولاية كولورادو في الولايات المتحدة الأمريكية، وتكونت عينة الدراسة من (601) طالب.

- أظهرت نتائج الدراسة إمكانية تحديد تسعة مبادئ أخلاقية في التعليم الجامعي، من شأنها أن تعرف أساتذة الجامعة طرق التعليم الفعال والناجح. وتضمنت هذه المبادئ إقامة علاقات حميمة مع الطلبة، والقدرة على تفهم ظروف الطلبة، وتقدير مشاعرهم واحترامهم، والقدرة على إدارة المنهاج والتحضير للدروس. تبين أن استخدام التكنولوجيا في المحاضرات له أثر كبير في نجاح العملية التربوية من خلال تقريب المفاهيم، بحيث تصبح مفهومة وسهلة لدى الطلبة، وأن أسلوب الأساتذة المتمثل بالدقة والفعالية يؤدي دورًا كبيرًا في تغير المسار الأكاديمي، وإخراجه من التلقين الممل إلى فضاء الإبداع والتقدم.

قام (Ponnu, Tennakoon, 2009) بعنوان: **" The Association between Ethical Leadership and Employee Outcomes– the Malaysian Case " استقصاء الرابطة بين سلوك القيادة الاخلاقية ومخرجات الموظف "**

- هدفت الدراسة الى استقصاء الرابطة بين سلوك القيادة الاخلاقية ومخرجات الموظف، وتحاول استكشاف أثر السلوك القيادي الأخلاقي على النتائج الموقفية للموظف مثل الالتزام التنظيمي للموظفين والثقة في القادة.

- استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي المعتمد على البيانات الأولية التي تم جمعها من موظفي المستوى الإداري المتوسط من قطاع الشركات في ماليزيا،

- وتكونت عينة الدراسة من (172) موظفا،

- تشيرالنتائج إلى أن السلوك القيادي الأخلاقي له تأثير إيجابي على الالتزام التنظيمي للموظف وثقة الموظف في القادة، وتقدم الدراسة دعما تجريبيا لفكرة نظرية مفادها أن السلوك القيادي الأخلاقي يرتبط بإيجابية مع الالتزام التنظيمي للموظفين. وتقدم هذه الدراسة أيضا دعما تجريبيا لفكرة نظرية مفادها أن السلوك القيادي الأخلاقي يرتبط بشكل إيجابي مع ثقة الموظفين بالقادة، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على دعم القادة في المنظمات ودعمهم نحو الالتزام التنظيمي.

وأجرى (CARLIN and GERVAIS, 2009) دراسة بعنوان **(State of New Jersey: STATE ETHICS COMMISSION): أخلاقية العمل وعقود التوظيف وقيمة المؤسسة.**

- هدفت إلى تحليل كيف تؤثر أخلاقية عمل المدراء على عقود التوظيف وعلى المخاطرة وعلى إمكانية النمو وعلى البنيّة التنظيمية للمؤسسة، فالعقود المحددة هي الأمثل للمدراء المجتهدين لأنها تقلل تكاليف مشاركة المخاطرة، لكنها تجلب وكلاء أنانيين ممن يتهربون من العمل، ووكلاء غير مهرة ممن لا يضيفون أية قيمة، والمؤسسات المستقرة والبيروقراطية ذات إمكانية النمو المتدنية هي الأكثر احتمالا أن تكسب قيمة من الاجتهاد الإداري، والمؤسسات التي توظف من جمع من الوكلاء ذوو الأخلاق الفاضلة هي الأكثر تحفظا في استثماراتها ولها بنيّة مؤسسية أفقية، وأنتجت نظريا أيضا عدة تطبيقات قابلة للاختباروالتي تميزها عن نماذج الوكالة الاعتيادية.

قام (Meriac, et.all,2010) بإجراء دراسة بعنوان **(Effectiveness of Ethics Codes in the public Sphere: Are they Useful in Controling Corruption?): الفروقات العامة في أخلاقية العمل: فحص مكافئ قياس عبر ثلاث جماعات**

- هدفت إلى فحص الفروقات عبر ثلاث جماعات نسلية (ألفية، جيل اكس، وأطفال الازدهار الاقتصادي) على أبعاد بنيّة أخلاقية العمل باستخدام الحقيبة الشخصية متعددة الأبعاد لأخلاقية العمل. تمّ تحصيل البيانات من عينّات متعددة،

- تم اختيار عينة مكونة من (1860) من ثلاث جماعات. وتمّ فحص مكافئ القياس باستخدام إجراء التوظيف التفاضلي للبنود والاختبارات (DFIT) (Rajo et. al) (1995).

- توصلت الدراسة إلى أنه لم تكن العديد من أبعاد الحقيبة الشخصية متعددة الأبعاد لأخلاقية العمل مكافئة عبر الجماعات مما يشير إلى أنّ محتوى البند قد لا يعمل بنفس الطريقة عبر المجموعات، فعندما يكون مكافئا فالعديد من فروقات المتوسط ذات القيمة تمّ اكتشافها عبر الجماعات مما يشير إلى أنّ المستجيبين يختلفون في المواقف والسلوكيات المهمة المتعلقة بالعمل. وبالرغم مراجعات عديدة للفروقات النسلية عبر الجماعات إلا أنّ الاختبارات التجريبية التي تمّ إجراؤها قليلة نسبيا، ولم تفحص الدراسات حتى الآن مكافئ القياس للتركيبات عبر الجماعات النسلية. وتقدم هذه النتائج برهانا على وجود الفروقات عبر الجماعات على أبعاد أخلاقية العمل، وقد تكون بعض الفروقات نتيجة لتفسير المستجيبين للمحتوى بطرق مختلفة. ويجب على مدراء الموظفين متعددي الأجيال أخذ هذه الفروقات في الاعتبار في إدارة الموظفين وإدارة الأزمة التي قد تبرز نتيجة لذلك. وقد عدة هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي تقدم دليلا تجريبيا للفروقات النسلية في بنيّة أخلاقية العمل. إضافة لذلك، فهذه أول دراسة تقيمّ قياس مكافئ مقياس أخلاقية العمل أو أية بنيّة فرق فردي متصل لأي عمل آخر عبر الجماعات النسلية.

أجرى وارين وآخرون (Warren et al, 2010) دراسة بعنوان: **(Analyzing Ethics in the Administration of Intersholastic Sports) " تحليل مدى الالتزام الأخلاقي لمديري المدارس فيما يتعلق بالتربية الرياضية "**.

- هدفت الدراسة التعرف إلى مدى قدرة المسؤولين وصناع القرار في الألعاب الرياضية وألعاب القوى على الالتزام بمدونات السلوك الأخلاقي داخل وبين المدارس، ومن المتوقع أن تبنى مدونة لقواعد السلوك التي هي بمثابة مجموعة من القواعد لمرشدهم السلوك المهني، وقد احتوت مجالات الخلاف التي تقدم المعضلات الأخلاقية المتصلة بنوع الجنس بالنسبة للمسؤولين، ثلاث معضلات أخلاقية محددة تشمل: توفير فرص المشاركة العادلة للطلاب، و إقامة ممارسات التوظيف الأخلاقية للمدربين والإداريين وقادة الرياضية والتعليمية، و أخيرًا تهيئة البيئة والثقافة التنظيمية التي تحتضن العدل.

قامت ماريا ولويس وايزابيل (Maria, Luis & Isabel, 2011) بإجراء دراسة بعنوان: **(Generational Differences in Work Ethic: An Examination of Measurement Equivalence Across Three Cohorts) "أثر مدونات قواعد السلوك الأخلاقي في المجال العام: هل هي مفيدة في السيطرة على الفساد: دراسة تحليلية"**

- هدفت الدراسة إلى تحديد الأثر الحقيقي لتنفيذ مدونة قواعد السلوك الوظيفي على حل المشكلات الاخلاقية في المجال العام، على اعتبار أن الفساد أهم السلوكيات غير الاخلاقية، ولتحقيق أهداف الدراسة

- تم اختيار (154) ادارة من الإدارات الوطنية التي تتيح معلومات عن مدونات السلوك على موقع الامم المتحدة وقد تم تحليلها،

- أكدت النتائج عدم وجود أي أثر للمدونة على مشاكل الفساد في السياق العام سواء في البلدان النامية أو المتقدمة، وانما مستوى التعليم هو أهم عامل حاسم في مكافحة الفساد خصوصا في الدول النامية.

دراسة **(Valentine, et al, 2012)** بعنوان: **" Perceived Corporate Ethics and Individual Ethical Decision Making: When in Rome, Doing as the Romans Do " اخلاقيات الشركة وارتباطها بصنع القرار"**

- هدفت الدراسة الى استكشاف درجة ارتباط اي من المعتقدات حول اخلاقيات الشركة بشكل ايجابي بصنع القرار الاخلاقي وتفعيلها كاقرار بقضية اخلاقية والحكم الاخلاقي والنيّة الاخلاقية.

- استخدم الباحث منهج مسح تقرير ذاتي يحتوي على قياسات اخلاقية مختلفة

- تكونت عينة الدراسة من (200) فرد يعملون في منظمات مختلفة تقع في جنوب وسط الولايات المتحدة.

-اشارت النتائج الى ان تصورات القيم الاخلاقية للشركة كانت مرتبطة بشكل ايجابي بالخطوات المختلفة للمنطق الاخلاقي الفردي وان هذه الخطوات كانت مترابطة بينيّا بشكل ايجابي.

- اوصت الدراسة بأنه يجب على قادة الشركة ان يطوروا اخلاقيات تنظيمية لتوجّه التفكير المنطقي الاخلاقي للموظفين.

قام (Ma’amor, 2012) بدراسة بعنوان **" The Relationship between Ethical Climates and Organizational Commitment in Manufacturing Companies " "العلاقة بين مناخ الاخلاقي للمنظمة والالتزام التنظيمي"**

- هدفت الى تقصي العلاقة بين المناخ الاخلاقي للمنظمة والالتزام التنظيمي.

- استخدم الباحث المنهج التحليلي،

- تكونت عينة الدراسة من (192) موظفا من شركات التصنيع في كلوانج، جوهور، ماليزيا. - توصلت الدراسة ان هناك علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين المناخ الاخلاقي والالتزام التنظيمي.

- اوصت الدراسة بأهمية فهم نفوذ المناخ الاخلاقي نحو الالتزام التنظيمي حيث انه سيؤثر على الاداء الشامل للمنظمة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة وجد الباحث :

- بأن هناك عددا من الدراسات العربية التي تناولت أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي باختلاف المتغيرات والمكان والزمان والعينة التي تم تطبيق الدراسة عليها فمنها ما يتعلق بالسلوكيات الإدارية للموظف وأثرها على أخلاقيات العمل، ومنها ما تعرض إلى مدى إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاقيات المهنية.

- هدفت بعض الدراسات إلى التعرف على مدى الإلتزام بقواعد السلوك المهني وظاهر انحراف أخلاقيات الوظيفة، وعلاقة القيم الإدارية بأنماط السلوك القيادي ودرجة التزام الموظفين بأخلاقيات المهنة.

- هدفت إلى التعرف على أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على أداء منظمات الإعمال والصورة الذهنية للموظف.

- أما في اطار الدراسات الأجنبية فقد هدفت إلى التعرف على إدراكات المديرين المستجدين نحو التزامهم بالمعايير الأخلاقية واسقصاء الرابطة بين سلوك القيادة الاخلاقية ومخرجات الموظف وعلاقة اخلاقيات العمل بعقود التوظيف،

- أجريت دراسة بغرض التعرف على أثر مدونات قواعد السلوم الأخلاقي في المجال العام: هل هي مفيدة في السيطرة على الفساد،

- قامت دراسة أخرى باستكشاف درجة ارتباط اي من المعتقدات حول اخلاقيات الشركة بشكل ايجابي بصنع القرار الاخلاقي وتفعيلها كاقرار بقضية اخلاقية والحكم الاخلاقي والنيّة الاخلاقية كما وتقصي العلاقة بين المناخ الاخلاقي للمنظمة والالتزام التنظيمي.

وقد اختلفت نتائج الدراسات السابقة بحسب مكان التطبيق وظروف العمل التي تحيط بالعمل إلا أن الباحث في الدراسة الحالية أجرى دراسته بالاعتماد على أخلاقيات الوظيفه في أمانة عمان

وذلك من خلال التعرف على مدى التزام الموظفين بالمدونة الصادرة عام (2013) في القطاع العام وأمانة عمان بشكل خاص.

الفصل الرابع: المنهجية

تعد اخلاق الوظيفة العامة من أساليب النجاح لأنها تعكس ثقة المنظمة بموظفيها والمجتمع لذا فان معرفة أخلاق الوظيفة العامة والوعي بدورها سوف يعزز أدائها ويقلل الأعباء المترتبة عليها .

تمثلت مشكلة الدراسة بالاجابة على الاسئلة التالية :-

1- ما مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة ؟

تفرع عنه الاسئلة التالية :

أ- ما مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (ممارسة الموظف لواجباته)

ب - ما مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة(تعامل الموظف مع الرؤساء والزملاء متلقي الخدمة).

ج- ما مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (المحافظة على المال العام)

د- ما مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تضارب المصالح)

ه- ما مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (قبول الهدايا)

و- ما مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (معرفة الأحكام العامة)

2- هل هنلك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة تبعا لاختلاف (الجنس ،سنوات الخبرة ، المؤهل العلمي).

أهمية الدراسة :

تظهر أهمية الدراسة من خلال معالجته للأسئلة المطروحة في مشكلته وهي التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة ودورها في تعزيز أداء امانة عمان .

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة التعرف على ما يلي :

أ- مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (ممارسة الموظف لواجباتة ، وتعامله مع الرؤساء والزملاء ومتلقي الخدمة ، والمحافظة على المال العام ، وتضارب المصالح ، والأحكام العامة).

ب- معرفة هل هناك فروق ذات دلالة احصائية لمدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة تبعاً لمتغيرات (الجنس ، وسنوات الخبرة ، والمؤهلات العلمية).

فرضيات الدراسة :

اعتمد الباحث في تحديد فرضيات الدراسة على مصادر متنوعة في مقدمتها الدراسات السابقة ومقابلة رؤساء الأقسام لتوزيع الاستبانات عليهم .وكانت على النحو التالي :

الفرضية الرئيسة الأولى: لا يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (ممارسة الموظف لواجباته) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

- لا يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومتلقي الخدمة) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

- لا يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

- لا يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تضارب المصالح) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

- لا يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (قبول الهدايا) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

- لا يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (معرفة الأحكام العامة) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

الفرضية الرئيسة الثانية: لايوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو التزام موظفي امانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة تبعا لاختلاف متغيرات (الجنس، وعدد سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي).

منهج الدراسة:

من خلال الدراسة الحالية اعتمد الباحث على المنهجين الوصفي والميداني التحليلي، وذلك من خلال الإطلاع على الأدب النظري والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، كما قام الباحث بجمع البيانات المتعلقة من خلال تطوير استبانة تم توزيعها على رؤساء الاقسام في أمانة عمان

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من رؤساء الاقسام العاملين في أمانة عمان والبالغ عددهم (595) رئيس قسم حسب احصائيات دائرة الموارد البشرية في أمانة عمان ، التي حصلت عليها من قبلهم ،موزعين على الأقسام التالية (رئيس قسم الأنقاذ ، رئيس قسم اداري ، رئيس قسم تنظيم ،ريئس قسم تنظيم ، رئيس قسم توعية ، رئيس قسم الدراسات والتخطيط البيئي ،رئيس قسم ،رئيس قسم الرسم ، رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية ، رئيس قسم بالوكالة ،رئيس قسم البنية التحتية ،رئيس قسم حماية البيئة ،رئيس قسم رقابة الاعمار ، رئيس قسم صيانة مركبات الشحن ، رئيس قسم مالي ، رئيس قسم مساحة ، رئيس قسم هندسي) حسب احصائيات دائرة الموارد البشرية في امانة عمان ، علماً بأن رؤساء الأقسام موزعين على جميع المناطق التابعة لمناطق أمانة عمان الكبرى .

حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (210) استبانة تم توزيعها على رؤساء الأقسام وتم استرداد (204) استبانة، كما تم استبعاد (4) استبانات غير صالحة للتحليل لعدم اكتمال البيانات فيها بحيث اصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل مكونة من (200) استبانه، والجدول (1) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات (الجنس، والعمر، والحالة الإجتماعية، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي).

جدول 1 توزع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات (الجنس، العمر، الحالة الإجتماعية، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	132	66.0
	أنثى	68	34.0
العمر	أقل من 20 سنة	2	1.0
	20-أقل من 30 سنة	31	15.5
	30-أقل من 40 سنة	73	36.5
	40-أقل من 50 سنة	69	34.5
	50 سنة فأكثر	25	12.5
الحالة الإجتماعية	أعزب	42	21.0
	متزوج	158	79.0
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	9	4.5
	5-10 سنوات	42	21.0
	11-15 سنة	75	37.5
	15 سنة فأكثر	74	37.0
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فمادون	17	8.5
	دبلوم متوسط	42	21.0
	بكالوريوس	118	59.0
	ماجستير فأكثر	23	11.5
المجموع الكلي		200	100

اداة الدراسة:

لأغراض تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانه بعد الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات ذات العلاقة ومدونة أخلاق الوظيفة ، حيث تكونت الاستبانة من قسمين القسم الأول

يحتوي على بيانات ديغرافية ووظيفية خاصة بالموظفين، والقسم الثاني حول المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، حيث تم توزيع المجالات على الفقرات كالآتي:

1- المجال الأول تضمن الفقرات (1-8).

(مدى الالتزام بمدونة أخلاق الوظيفة في مجال ممارسة الموظف لواجباته) .

2 -المجال الثاني تضمن الفقرات (9-26).

(مدى الالتزام بمدونة أخلاق الوظيفة في مجال تعامل الموظفين مع الرؤساء والزملاء ومتلقي الخدمة).

3- المجال الثالث تضمن الفقرات (27-32)

(مدى الالتزام بمدونة أخلاق الوظيفة في مجال المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها).

4- المجال الرابع تضمن الفقرات (33-39).

(مدى الالتزام بمدونة أخلاق الوظيفة في مجال تضارب المصالح).

5- المجال الخامس تضمن الفقرات (40-47).

(مدى الالتزام بمدونة أخلاق الوظيفة في مجال قبول الهدايا).

6- المجال السادس تضمن الفقرات (48-54).

(مدى الالتزام بمدونة أخلاق الوظيفة في مجال الأحكام العامة).

تم الاعتماد على التدريج الخماسي في الإجابة عن الفقرات أداة الدراسة المستخدمة لقياس **مدى التزام موظفي امانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة** بحيث تعطى الإجابة (أوافق بشدة) خمس درجات، والإجابة(أوافق) أربع درجات، والإجابة (محايد) ثلاثة درجات، وللإجابة (غير موافق) درجتان، والإجابة (غير موافق بشدة) بدرجة واحدة فقط، وتم اعتماد المقياس التالي للحكم على المتوسط الحسابي:

- متوسط الحسابي (أقل من 2.33) منخفضة.
- متوسط حسابي (2.34-3.66) متوسطة.

متوسط حسابي (3.67) فما فوق مرتفع.

صدق أداة الدراسة:

قام الباحث بالتحقق من صدق الأداة، وذلك من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من اختصاصات مختلفة (في مجال الإدارة العامة، وإدارة الأعمال، اللغة العربية من أجل الصياغة

اللغوية)، وتم وضع أسماء المحكمين واختصاصاتهم، الذين قاموا بعملية تحكيم الاستبانة وإبداء الرأي في فقراتها، حيث تم مراعاة الأمور الآتية:

1. انتماء الفقرات للمجال الذي تندرج تحته.
2. سلامة الفقرات من الناحية اللغوية.
3. حذف أو إضافة وإجراء التعديلات اللازمة.

وبعد ذلك تم تعديل وإضافة وحذف الفقرات التابعة للمجالات المختلفة حسب ماورد من تعديلات المحكمين بحيث ظهرت الاستبانة بصورتها النهائية لتطبيقها على عينة الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة تم تطبيق معادلة (كرونباخ ألفا) على جميع فقرات مجالات الدراسة والأداة ككل، والجدول التالي يوضح قيم معاملات الثبات لجميع مجالات الدراسة والأداة ككل:

جدول 2 قيم معاملات كرونباخ ألفا لجميع المجالات والأداة ككل

الرقم	مدى الالتزام بمدونة أخلاقيات الوظيفة في مجال	معامل الثبات
1	ممارسة الموظف لواجباته	0.78
2	تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء والجمهور	0.94
3	المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها	0.91
4	تضارب المصالح	0.94
5	قبول الهدايا	0.86
6	معرفة الأحكام لاعامة	0.79
	الأداة ككل	0.97

المعالجة والأساليب الإحصائية المتبعة:

من خلال الدراسة الحالية قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- اختبار (ت) للعينات المنفردة (One - Sample t.Test).
- اختبار الانحدار المتعدد (Three way anova) على جميع مجالات متغيرات الدراسة؟
- تحليل التباين المتعدد (MANOVA).

الفصل الخامس : التحليل وعرض النتائج

من خلال هذه الدراسة يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة التي تهدف إلى التعرف على **مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة** ، وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة بالأعتماد على أسئلة الدراسة وفرضياتها:

أولاً: وصف متغيرات الدراسة :

جدول 3 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع مجالات الدراسة والأداة ككل

الرقم	مدى الالتزام بمدونة أخلاقيات الوظيفة في مجال	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	ممارسة الموظف لواجباته	4.02	0.63	2	مرتفع
2	تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء والجمهور	3.93	0.71	3	مرتفع
3	المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها	3.78	0.84	4	مرتفع
4	تضارب المصالح	3.66	0.87	5	متوسط
5	قبول الهدايا	3.55	0.86	6	متوسط
6	معرفة الأحكام لاعامة	4.13	0.74	1	مرتفع
	الأداة ككل	3.86			مرتفع

جدول 4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى الالتزام بمدونة أخلاق الوظيفة في مجال ممارسة الموظف لواجباته

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسطات	الإنحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	يلتزم الموظف بالقوانين والانظمة في ادائه لعمله باستمرار.	4.33	1.58	1	مرتفع
2	يؤدي الموظف واجبات وظيفته بنشاط وأمانة وتجرد وحيادية.	4.14	0.76	3	مرتفع
3	يستغل الموظف أوقات الدوام للقيام بمهام وواجبات وظيفته.	3.96	0.88	6	مرتفع
4	يتجنب الموظف التصرفات التي تنتهك السلوك والآداب العامه.	4.09	0.85	4	مرتفع
5	يتبع الموظف طرق التظلم النظامية للمطالبة بحقه	3.80	0.94	7	مرتفع
6	يحافظ الموظف على المظهر العام الذي يليق بوظيفته ودائرته.	4.05	0.91	5	مرتفع
7	يقدم الموظف الاقتراحات التي ترفع من مستوى اداء الدائرة.	3.64	1.13	8	مرتفع
8	يجيب الموظف على اسئلة جهات التحقيق والتفتيش وفق القانون.	4.15	0.75	2	مرتفع
	المجال ككل	4.02			مرتفع

جدول 5 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى الالتزام بمدونة أخلاق الوظيفة في مجال تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء والجمهور

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسطات	الإنحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	يحترم الموظف حقوق ومصالح الآخرين دون استثناء باستمرار	3.99	0.81	4	مرتفع
2	يتعامل الموظف مع الجمهور بلباقة وحيادية دون تمييز.	3.98	0.89	5	مرتفع
3	يسعى الموظف لكسب ثقة الجمهور ويتعامل معهم بنزاهه.	3.93	0.86	7	مرتفع
4	يبين الموظف اسباب عدم الموافقة أو تأخير معاملات الجمهور.	3.79	0.95	15	مرتفع
5	يعمل الموظف على انجاز معاملات المراجعين بكفاءة وفاعلية.	3.89	0.87	10	مرتفع
6	يجيب الموظف بدقة وسرعة على إستفسارات الجمهور.	3.85	0.95	13	مرتفع
7	يوفر الموظف المعلومات المطلوبة للجمهور بحيادية.	3.87	0.92	11	مرتفع
8	يولي الموظف العناية لذوي الاحتياجات الخاصة من المراجعين.	4.27	0.78	1	مرتفع
9	يتعامل الموظف بسرية مع وثائق وملفات المراجعين.	3.86	0.95	12	مرتفع
10	يلتزم الموظف وفق التسلسل بأوامر رؤسائه وتعليماتهم.	3.97	0.87	6	مرتفع
11	يتعامل الموظف مع رؤسائه بإحترام.	4.08	2.24	2	مرتفعة
12	يتجنب الموظف اخفاء اي معلومات تتعلق بعمله لاعاقة العمل.	3.81	1.00	14	مرتفع
13	يتعاون الموظف مع رؤسائه لضمان حسن سير العمل.	3.90	0.87	9	مرتفع
14	يحترم الموظف المراه كزميلة وشريكة له في العمل.	4.04	0.96	3	مرتفع
15	يتعامل الموظف مع زملائه بصدق واحترام.	3.98	0.85	5	مرتفع
16	يحترم الموظف خصوصيات زملائه ولا يستغلها بهدف الاساءة.	3.89	0.90	10	مرتفع
17	يساعد الموظف زملائه لحل مشاكل العمل لضمان انجازه.	3.91	0.91	8	مرتفع
18	يشارك الموظف زملائه المعرفة والخبرات حسب الاصول .	3.76	1.06	16	مرتفع
	المجال ككل	3.93			مرتفع

جدول 6 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى الالتزام بمدونة أخلاق الوظيفة في مجال المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسطات	الإنحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	يلتزم الموظف بالمحافظة على مصالح وممتلكات الدائرة.	4.15	0.78	1	مرتفع
2	يحافظ الموظف على الادوات والاجهزة المخصصه العمل.	4.10	0.78	2	مرتفع
3	يبلغ الموظف رئيسه خطيا عن اي تجاوز على المال العام.	3.78	0.96	3	مرتفع
4	يلتزم الموظف بالمحافظة على سرية المعلومات حسب القانون.	3.87	0.98	4	مرتفع
5	يتجنب الموظف استخدام وسائل اتصال العمل بشكل شخصي.	3.40	1.22	5	مرتفع
6	يرشد الموظف استعمال الات التصوير والطابعات لمصلحة العمل	3.38	1.22	6	مرتفع
	المجال ككل	3.78			مرتفع

جدول7 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى الالتزام بمدونة أخلاق الوظيفة في مجال تضارب المصالح

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسطات	الإنحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	يقدم الموظف في عمله المصلحة العامة على المصلحة الشخصيه	3.72	1.00	2	مرتفع
2	يتجنب الموظف اقامة علاقات مع الجمهور تتعارض مع وظيفته.	3.63	1.06	5	مرتفع
3	يتجنب الموظف التمييز بين المراجعين بالواسطه والمحسوبيه.	3.53	1.10	7	مرتفع
4	يفصح الموظف عن الالتزامات النقدية عند الطلب ووفقا للقانون.	3.77	0.97	1	مرتفع
5	يتجنب الموظف استخدام وظيفته للحصول على مكاسب خاصة	3.62	1.07	6	مرتفع
6	يمتنع الموظف عن استخدام معلومات العمل للاساءة للآخرين.	3.65	0.99	4	مرتفع
7	يتجنب الموظف نصح الجمهور استناداً لمعلومات غير متاحة.	3.71	0.97	3	مرتفع
	المجال ككل	3.66			مرتفع

جدول 8 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى الالتزام بمدونة أخلاق الوظيفة في مجال قبول الهدايا

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسطات	الإنحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	يمتنع الموظف عن استقبال هدايا أو اي فوائد اخرى من المراجع.	3.87	1.04	1	مرتفع
2	يتجنب الموظف قبول الهديا له او لدائرته مقابل قيامه بعمله.	3.85	0.98	2	مرتفع
3	في حالة عدم تمكن الموظف رفض الهديه يبلغ خطيا بالهدية.	3.58	1.08	4	مرتفع
4	عادة ما يقرر المدير قبول الهدايا أو رفضها أو منحها للغير .	3.50	1.16	5	مرتفع
5	يوجد في الدائرة سجل خاص بالهدايا يبين مصدرها ومصيرها.	3.24	1.29	8	متوسط
6	تعتبر الدعايات من اجندات ومفكرات هدايا لا يجب قبولها.	3.34	1.49	6	مرتفع
7	يعتذر الموظف عن قبول الهدايا كونها تؤثر على قراراته وتعامله.	3.74	1.10	3	مرتفع
8	يتم قبول الهدايا عندما يعتقد انها ستعود بالنفع على الدائره .	3.27	1.44	7	متوسط
	المجال ككل	3.55			مرتفع

جدول 9 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى الالتزام بمدونة أخلاق الوظيفة في مجال معرفة الأحكام العامة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسطات	الإنحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	تم اطلاع موظفي الدائرة على أحكام مدونة اخلاقيات الوظيفة.	4.43	0.80	1	مرتفع
2	وقع الموظفين اقرارا باطلاعهم على المدونة حفظ بالملف الوظيفي	4.12	0.91	4	مرتفع
3	يلتزم الموظف بما جاء بمدونة اخلاقيات الوظيفة تجنبا للعقوبة.	4.11	1.64	5	مرتفع
4	نشرت الدائرة المدونة على الموقع الاليكتروني وفي مكاتبها.	4.32	0.91	3	مرتفع
5	يتم ايقاع العقوبات الرادعة بحق من يخالف احكام المدونه.	3.69	1.26	7	مرتفع
6	يحق للدائرة اضافة اي احكام تتعلق بطبيعة عملها للمدونة.	3.92	1.20	6	مرتفع
7	يتم متابعة التزام الموظفون باحكام مدونة احلاقيات الوظيفة .	4.36	0.90	2	مرتفع
	المجال ككل	4.13			مرتفع

ثانياً: تحليل الفرضيات :

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha\leq0.05$)

للتحقق من صحة الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأداة ككل وتطبيق اختبار (t) للعينات المنفردة (One - Sample t.Test) لقياس مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة.

جدول 10 نتائج تطبيق اختبار (t) للعينات المنفردة (One - Sample t.Test) على المتوسط العام لتقدير مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (ن=200)

المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة (T)	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
3.86	**0.64**	**19.060**	**199**	**0.000**

يظهر من الجدول أن قيمة (T) بلغت (19.060) وبدلالة إحصائية (0.000)، حيث تم مقارنة الوسط العام بالقيمة المعيارية للتدريج الخماسي وهي (3)، وأظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة ودالة إحصائياً لمدى التزام الموظفين في أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة.

وبالتالي ترفض الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على:لا التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة عند مستوى الدلالة ($\alpha\leq0.05$) .

وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على: يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) .

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى: لايوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (ممارسة الموظف لواجباته) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

للتحقق من صحة الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال ممارسة الموظف لواجباته وتطبيق اختبار (t) للعينات المنفردة (One- Sample t.Test) لقياس مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (ممارسة الموظف لواجباته).

جدول 11 نتائج تطبيق اختبار (t) للعينات المنفردة (One- Sample t.Test) على المتوسط العام لتقدير مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (ممارسة الموظف لواجباته) .

(ن=200)

المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة (T)	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
4.02	0.63	22.802	199	0.000

يظهر من الجدول أن قيمة (t) بلغت (22.802) وبدلالة إحصائية (0.000)، حيث تم مقارنة الوسط العام بالقيمة المعيارية للتدريج الخماسي وهي (3)، وأظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة ودالة إحصائياً لمدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (ممارسة الموظف لواجباته).

وبالتالي ترفض الفرضية الفرعية والتي تنص على: لايوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (ممارسة الموظف لواجباته) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على: لايوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة(ممارسة الموظف لواجباته) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية: لايوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

للتحقق من صحة الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومتلقي الخدمة وتطبيق اختبار (t) للعينات المنفردة (One- Sample t.Test) لقياس مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومتلقي الخدمة) .

جدول12 نتائج تطبيق اختبار (t) للعينات المنفردة (One- Sample t.Test) على المتوسط العام لتقدير مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومتلقي الخدمة) (ن=200)

المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة (T)	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
3.93	0.71	18.573	199	0.000

يظهر من الجدول أن قيمة (T) بلغت (18.573) وبدلالة إحصائية (0.000)، حيث تم مقارنة الوسط العام بالقيمة المعيارية للتدريج الخماسي وهي (3)، وأظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة ودالة إحصائياً لمدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومتلقي الخدمة)

وبالتالي ترفض الفرضية الفرعية والتي تنص على: لايوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومتلقي الخدمة) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على: يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومتلقي الخدمة) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة: لايوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

للتحقق من صحة الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال المحافظة على المال العام وتطبيق اختبار (T) للعينات المنفردة (One- Sample T.Test) لقياس مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (المحافظة على المال العام).

جدول 13 نتائج تطبيق اختبار (t) للعينات المنفردة (One - Sample t.Test) على المتوسط العام لتقدير . مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (المحافظة على المال العام) (ن=200)

المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة (T)	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
3.78	0.84	13.137	199	0.000

يظهر من الجدول أن قيمة (t) بلغت (13.137) وبدلالة إحصائية (0.000)، حيث تم مقارنة الوسط العام بالقيمة المعيارية للتدريج الخماسي وهي (3)، وأظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة ودالة إحصائياً لمدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (المحافظة على المال العام).

وبالتالي ترفض الفرضية الفرعية والتي تنص على: لايوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على: يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها) عند مستوى الدلالة الاحصائية .

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة: لايوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تضارب المصالح) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

للتحقق من صحة الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تضارب المصالح وتطبيق اختبار (t) للعينات المنفردة (One- Sample t.Test) لقياس مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تضارب المصالح) .

جدول 14 نتائج تطبيق اختبار (t) للعينات المنفردة (One - Sample t.Test) على المتوسط العام لتقدير مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تضارب المصالح) ن=200)

المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة (T)	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
3.66	0.87	10.637	199	0.000

يظهر من الجدول أن قيمة (t) بلغت (10.637) وبدلالة إحصائية (0.000)، حيث تم مقارنة الوسط العام بالقيمة المعيارية للتدريج الخماسي وهي (3)، وأظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة ودالة إحصائياً لمدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تضارب المصالح).

وبالتالي ترفض الفرضية الفرعية والتي تنص على: لايوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تضارب المصالح) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على: يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تضارب المصالح) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) **.**

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الخامسة: لايوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (قبول الهدايا**)** عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) **.**

للتحقق من صحة الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال قبول الهدايا وتطبيق اختبار (t) للعينات المنفردة (One- Sample t.Test) لقياس مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (قبول الهدايا).

جدول 15 نتائج تطبيق اختبار (t)للعينات المنفردة (One- Sample t.Test) على المتوسط العام لتقدير مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (قبول الهدايا) (ن=200)

المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة (T)	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
3.55	0.86	8.988	199	0.000

يظهر من الجدول أن قيمة (t) بلغت (8.988) وبدلالة إحصائية (0.000)، حيث تم مقارنة الوسط العام بالقيمة المعيارية للتدريج الخماسي وهي (3)، وأظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة ودالة إحصائياً لمدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (قبول الهدايا) .

وبالتالي ترفض الفرضية الفرعية والتي تنص على: لايوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (قبول الهدايا) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على: يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (قبول الهدايا) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية السادسة: لايوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (معرفة الأحكام العامة) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

للتحقق من صحة الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال معرفة الأحكام العامة وتطبيق اختبار (t) لعينات المنفردة (One- Sample t.Test) لقياس مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (معرفة الأحكام العامة).

جدول 16 نتائج تطبيق اختبار (t) لعينات المنفردة (One - Sample t.Test) على المتوسط العام لتقدير مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (معرفة الأحكام العامة) ن=200)

المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة (T)	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
4.13	0.74	21.650	199	0.00

يظهر من الجدول أن قيمة (t) بلغت (21.650) وبدلالة إحصائية (0.000)، حيث تم مقارنة الوسط العام بالقيمة المعيارية للتدريج الخماسي وهي (3)، وأظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة ودالة إحصائياً لمدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (معرفة الأحكام العامة).

وبالتالي ترفض الفرضية الفرعية والتي تنص على: لايوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (معرفة الأحكام العامة) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

. وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على: يوجد التزام لدى موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (معرفة الأحكام العامة) عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) .

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الثانية: لايوجد فروق ذات دلالة احصائيةعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو الالتزام بمدونة أخلاق الوظيفة تبعا لمتغيرات (الجنس، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

للتحقق من صحة الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس مدى التزام موظفي أمانة عمان تبعا لمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)، وتم تطبيق تحليل التباين المتعدد الثلاثي (MANOVA) للمجالات وتحليل التباين الثلاثي (ANOVA) للأداة ككل للكشف عن الفروق تبعاً للمتغيرات الشخصية وفيما يلي عرض النتائج:

جدول 17 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة تبعاً لمتغيرات (الجنس، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي) ن(200)

المتغير	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الجنس	ذكر	132	3.90	0.64
	أنثى	68	3.79	0.64
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	9	4.11	0.66
	5–10 سنوات	42	3.72	0.58
	11–15 سنة	75	3.87	0.69
	15 سنة فأكثر	74	3.90	0.60
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فمادون	17	3.84	0.81
	دبلوم متوسط	42	4.00	0.62
	بكالوريوس	118	3.79	0.61
	ماجستير فأكثر	23	3.99	0.64

يظهر من الجدول وجود فروق ظاهرية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على جميع مجالات الدراسة تبعاً لمتغيرات (**(الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)**)، ولمعرفة الدلالة الإحصائية لتلك الفروق تم تطبيق تحليل التباين الثلاثي المتعدد (ANOVA) على جميع مجالات الدراسة، والجدول التالي يبين ذلك.

جدول 18 نتائج تحليل التباين المتعدد(MANOVA) على جميع مجالات الدراسة تبعاً لمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)

المتغير	المجال	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية
الجنس قيمة هوتلنج (0. 00)	ممارسة الموظف لواجباته	7.126	15	0.475	1.212	0.266
	تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء والجمهور	5.788	15	0.386	0.755	0.726
	المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها	6.242	15	0.416	0.575	0.892
	تضارب المصالح	3.581	15	0.239	0.295	0.995
	قبول الهدايا	11.325	15	0.755	1.024	0.433
	معرفة الأحكام العامة	7.052	15	0.470	0.848	0.624
	المجموع	4.324	15	0.288	0.691	0.792
عدد سنوات الخبرة قيمة هوتلنج (0. 10)	ممارسة الموظف لواجباته	513.855	1	513.855	1310.906	0.000
	تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء والجمهور	483.801	1	483.801	946.439	0.000
	المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها	451.440	1	451.440	623.787	0.000
	تضارب المصالح	410.737	1	410.737	508.379	0.000
	قبول الهدايا	436.259	1	436.259	591.605	0.000
	معرفة الأحكام العامة	576.689	1	576.689	1039.760	0.000
	المجموع	478.969	1	478.969	1147.872	0.000
المؤهل العلمي قيمة هوتلنج (0. 10)	ممارسة الموظف لواجباته	0.011	1	0.011	0.027	0.869
	تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء والجمهور	0.280	1	0.280	0.548	0.460
	المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها	0.507	1	0.507	0.700	0.404
	تضارب المصالح	0.854	1	0.854	1.057	0.305
	قبول الهدايا	0.013	1	0.013	0.018	0.894
	معرفة الأحكام لاعامة	0.000	1	0.000	0.001	0.981
	المجموع	0.164	1	0.164	0.394	0.531
الخطأ	ممارسة الموظف لواجباته	3.688	3	1.229	3.136	0.027
	تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء والجمهور	1.146	3	0.382	0.747	0.525
	المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها	1.702	3	0.567	0.784	0.504
	تضارب المصالح	0.633	3	0.211	0.261	0.853
	قبول الهدايا	1.818	3	0.606	0.822	0.483
	معرفة الأحكام العامة	0.839	3	0.280	0.504	0.680
	المجموع	1.051	3	0.350	0.839	0.474
المجموع المصحح	ممارسة الموظف لواجباته	79.251	199			
	تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء والجمهور	99.846	199			
	المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها	139.404	199			
	تضارب المصالح	152.241	199			
	قبول الهدايا	147.010	199			
	معرفة الأحكام العامة	109.105	199			
	المجموع	81.101	199			

يظهر من الجدول ما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≥0. 05) على جميع المجالات تبعا لمتغيرات (سنوات الخبرة).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq$0. 05) على مجالات الدراسة تبعاً لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي).

جدول 19 نتائج اختبار تحليل التباين الثلاثي (ANOVA) على الأداة ككل تبعاً للمتغيرات (الجنس، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الجنس	0.164	1	0.164	0.394	0.531
عدد سنوات الخبرة	0.878	3	0.293	0.701	0.552
المؤهل العلمي	1.051	3	0.350	0.839	0.474
الخطأ	76.777	184	0.417		
المجموع المصحح	81.101	199			

يظهر من الجدول:

– عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq$0. 05) على الأداة ككل تبعاً لمتغير (الجنس) حيث بلغت قيمة (F) (0.394) بدلالة إحصائية (0.531).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq$0. 05) على الأداة ككل تبعاً لمتغير (عدد سنوات الخبرة) حيث بلغت قيمة (F) (0.701) بدلالة إحصائية (0.552).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq$0. 05) على الأداة ككل تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي) حيث بلغت قيمة (F) (0.839) بدلالة إحصائية (0.474).

وبالتالي تقبل الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على: لايوجد فروق ذات دلالة احصائيةعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو الالتزام بمدونة أخلاقيات الوظيفة تعزى الى اختلاف متغيرات (الجنس، وعدد سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي) .

ثالثا : مناقشة النتائج

من خلال هذه الدراسة يتضمن هذا الفصل مناقشة لنتائج الدراسة التي تهدف إلى التعرف على **مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة** ، وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة بالأعتماد على أسئلة الدراسة

أظهرت النتائج المتعلقة بفقرات مجالات الدراسة مايلي:

بالنسبة لمجال ممارسة الموظف لواجباته حصلت الفقرة التي تنص على "يلتزم الموظف بالقوانين والانظمة في ادائه لعمله باستمرار" على المرتبة الأولى، بينما جاءت بالمرتبة الأخيرة

الفقرة التي تنص على " يقدم الموظف الاقتراحات التي ترفع من مستوى اداء الدائرة". وربما يعزو الباحث السبب في ذلك إلى أن مقومات أية مهنة تقتضى وجود دستور أوميثاق أخلاقى مهني يلتزم به أعضاؤها فى سلوكهم اليومي كما وأن الموظف مكلف بالالتزام بأوقات الدوام وأداء مهام وواجبات وظيفته الموكله إليه بنشاط، وأمانة ودقة، مع عدم رفضة لأي تكليف يخص العمل حتى ولو كان أكثر من الساعات المقررة للدوام الرسمي، بما في ذلك أيام العطل والأعياد الرسمية اذا اقتضت مصلحة العمل.

بالنسبة لمجال تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء والجمهور حصلت الفقرة التي تنص على " يولي الموظف العناية لذوي الاحتياجات الخاصة من المراجعين " حصلت على المرتبة الأولى، بينما جاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على " يشارك الموظف زملائه المعرفة والخبرات حسب الاصول "، وربما يعزو الباحث السبب في ذلك إلى أن الموظف الذي يؤدي وظيفته باخلاص وأمانه ويلتزم بالقوانين النافذه يراعي سير العمل بالشكل المطلوب ففئة الاحتياجات الخاصة من المراجعين تعتبر من الفئات التي لا تستطيع الانتظار كما وأنها ربما تعيق سير عمل المراجعين الآخرين فهذه الفئة لابد من مراعاتها وأخذها بعين الاعتبار.

بالنسبة لمجال المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها حصلت الفقرة التي تنص على "يلتزم الموظف بالمحافظة على مصالح وممتلكات الدائرة" حصلت على المرتبة الأولى، بينما جاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على " يرشد الموظف استعمال الات التصوير والطابعات لمصلحة العمل " ، وربما يعزو الباحث السبب إلى وضوح التعليمات الخاصة بعدم مخالفة القوانين والأنظمة المرعية بالإهمال والتقصير واللذي يترتب عليه ضياع أي حق من حقوق الدولة أو الإدارة التي يعمل بها.

بالنسبة لمجال تضارب المصالح حصلت الفقرة التي تنص على " يفصح الموظف عن الالتزامات النقدية عند الطلب ووفقا للقانون " على المرتبة الأولى، بينما جاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على " يتجنب الموظف التمييز بين المراجعين بالواسطه والمحسوبيه" .

بالنسبة لمجال قبول الهدايا حصلت الفقرة التي تنص على " يمتنع الموظف عن استقبال هدايا أو اي فوائد اخرى من المراجع" على المرتبة الأولى، بينما جاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على "يوجد في الدائرة سجل خاص بالهدايا يبين مصدرها ومصيرها" وربما يعزو الباحث السبب في ذلك إلى الموظف ملزماً بالمحافظة على كرامة الوظيفة داخل مرفقه وخارجه فعليه أن يسلك مسلكاً حسناً وأن يتجنب كل ما من شأنه المساس بشرف الوظيفة وكرامتها، ويسأل تأديبيا عما يرتكبه خارج وظيفته .

بالنسبة لمجال معرفة الأحكام العامة حصلت الفقرة التي تنص على "تم اطلاع موظفي الدائرة على أحكام مدونة اخلاقيات الوظيفة" على المرتبة الأولى، بينما جاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على "يتم ايقاع العقوبات الرادعة بحق من يخالف احكام المدونه"، وربما يعود السبب في ذلك إلى حرص رؤساء الاقسام وموظفيهم على الالتزام بما تقتصية الامانه الوظيفية فاطلاعه على التعليمات يعني الإمتناع عن القيام بأي عمل آخر إلى جانب وظيفته العامة سواء أكان هذا العمل اداريا، أم تجاريا، إلا باذن من الجهة المختصة وذلك من أجل المحافظة على حسن أداء الموظف لعمله واستقلاله فيه، ولضمان عدم وجود صلة أو علاقه بينه وبين أصحاب المشروعات الحرة التي يمكن أن يؤثر على حياديته في القيام بأعمال وظيفته.

مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة وفرضيات الدراسة

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الأول والذي ينص على:ما مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة ؟

أظهرت النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الأول وجود درجة مرتفعة لمدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة،وربما يعزو الباحث السبب في ذلك إلى أن هناك تعميم من قبل رؤساء الأقسام لمدونة قواعد السلوك وأخلاق الوظيفة العامة، وأن هناك تعاون من أجل توضيح التعليمات الواردة في المدونة وما تعود بالنفع على مصلحة الموظف والعمل في آن واحد مما انعكس بدوره على التزامهم بها.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة الرزي (2012) والتي توصلت إلي أن معظم أفراد عينة الدراسة والذين يعملون في الوزارات الحكومية تعتمد مدونة قواعد السلوك والمعايير الأخلاقية لموظفي القطاع العام.

وتختلف نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة العنزي والعديم (2006) حيث توصلت إلى عدم إدراك مجموعة من الموظفين لواجباتهم الوظيفية، وعدم حصولهم على حقوقهم الوظيفية، في حين يدرك بعض الموظفين المسؤولية الإدارية والاجتماعية، وعدم الالتزام بالأخلاقيات الإدارية من قبل فئات كثيرة من الموظفين.

كما وتختلف نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة عبد الحي (2007) والتي توصلت إلى وجود مظاهر لانحراف أخلاقيات الوظيفة لدى الموظفين ،ووجود أسباب لانحراف أخلاقيات الوظيفة لدى الموظفين، وجود طرق لمكافحة انحراف أخلاقيات الوظيفة لدى الموظفين، وجود معوقات تواجه جهود مكافحة انحراف أخلاقيات الوظيفة لدى الموظفين.

كما تختلف مع نتيجة دراسة (Harris et al، 2004) والتي أظهرت أن مديري المدارس يلتزمون بالمعايير الأخلاقية الخاصة بالعملية التربوية، في حين أشاروا إلى وجود ضعف في التزام بعض المديرين بمثل هذه الأخلاقيات.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول والذي ينص على: مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (ممارسة الموظف لواجباته) ؟

أظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة ودالة إحصائياً لمدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (ممارسة الموظف لواجباته) ، وربما يعزو السبب في ذلك إلى أن نصوص مدونة أخلاق الوظيفة جاءت واضحة بخصوص ممارسة الموظف لواجباته كما وقد يعود ذلك إلى أن هناك تعزيز للسلوك الايجابي من قبل المرؤوسين وأن هناك ادارة جيدة تنظم التعزيز مما يقوي ويدفع الفرد إلى تكرارالسلوك الايجابي.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني والذي ينص على: مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومتلقي الخدمة) ؟

أظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة ودالة إحصائياً لمدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومتلقي الخدمة) ، وربما يعود السبب في ذلك إلى فعالية اسلوب الثواب والعقاب في أمانة عمان اذ تستخدم المنظمة نظم المكافأة لتعزيز وتشجيع السلوك المرغوب فانها تستخدم ايضا العقاب لتجنب السلوك غير المرغوب فيه، مما يعزز بدوره من تعامل الموظف بشكل سريع وايجابي مع متلقي الخدمة وذلك بغرض الحصول على المكافأة سواء كانت مادية او معنوية.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة صيام وأبو حميد (2006) حيث توصلت إلى أن هناك التزاما بقواعد السلوك المهني، والمتعلقة بالمحافظة على الأداء المهني للمراجع، وقواعد السلوك المهني المتعلقة بتعزيز استقلالية المراجع، وقواعد السلوك المهني المتعلقة بعلاقة المراجع مع عملائه، والقواعد العامة للسلوك المهني، وقواعد السلوك المهني المتعلقة بعلاقة المراجع مع زملائه.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث والذي ينص على: مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (المحافظة على المال العام ؟

أظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة ودالة إحصائياً لمدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (المحافظة على المال العام) ، وربما يعزو الباحث السبب في ذلك إلى أن التفريط في المحافظة على هذا المال يوقع الموظف في المسؤولية مما يدفعه بالتالي إلى الالتزام بغرض الابتعاد عن المساءلة.

وتختلف نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (**Maria, Luis & Isabel, 2011**) والتي أكدت عدم وجود أي تأثر للمدونة على مشاكل الفساد في السياق العام سواء في البلدان النامية أو المتقدمة، وانما مستوى التعليم هم أهم عامل حاسم في مكافحة الفساد خصوصا في الدول النامية.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع والذي ينص على: مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تضارب المصالح) ؟

أظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة ودالة إحصائياً لمدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (تضارب المصالح) ، ويعزو الباحث السبب في ذلك إلى كون الموظف يكرس كل وقته من أجل خدمة دائرته ولا ينظر إلى العمل حسب منظور تعارضه مع مصلحته الشخصية أم لا فالموظف العام بصفته مواطناً، له الحق في التمتع بالحقوق والحريات العامة في الدولة، ولكن بصفته موظفاً عاماً، لا يمكن له التعبير بلا حدود أو قيود عن كل آرائه، فحريته هذه مقيدة بقيود تفرضها العلاقه بينه وبين الدولة، وهذه الازدواجية بين حرية الرأي والتعبير وحرية التعبير المنقوصة يترجم في واجب التحفظ وبالتالي تقديم مصلحة العمل على مصلحته.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة السكارنة (2012) والتي توصلت إلى وجود أثرا معنويا لبعد اخلاقيات العمل والمتعلق ب احترام القوانيين والانظمة والسرعة بالاتقان قد اظهر تأثيرا معنويا في الصورة الذهنية المدركة وووجود اثر معنوي لاخلاقيات العمل بإبعادها مجتمعة في الصورة الذهنية المرغوبة، وقد تبين أن بعدي اخلاقيات العمل المتعلق بالعدالة وعدم التحيز واحترام الوقت.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الخامس والذي ينص على: مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (قبول الهدايا) ؟

أظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة ودالة إحصائياً لمدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (قبول الهدايا) ، وهذا الواجب هو مبرر بضرورة ضمان صورة المرفق العام وسيره بانتظام ، والعمل على عدم المساس به بأي شكل من الأشكال ومنها الانتقاد فقبول الهدايا من قبل

المراجعين يعتبر من الرشوة التي قد يقع بها الموظف وبالتالي المساس بسمعته وهيبة العمل الذي يقوم به.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي السادس والذي ينص على: مدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (معرفة الأحكام العامة) ؟

أظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة ودالة إحصائياً لمدى التزام موظفي أمانة عمان بمدونة أخلاق الوظيفة (معرفة الأحكام العامة) ، وربما يعزو الباحث السبب في ذلك إلى أن المشرع حظر القيام بالاعمال التي تضر بمصالح الوظيفة، او لا تتفق مع مقتضياتها ويستوي في هذا أن يمارس العمل المحضور لحساب نفسه أو لغيره، سواء أكان ذلك بالذات أم بالواسطة فمعرفة الاحكام العامة تعتبر من الأولويات التي تقع على عاتق الموظف وذلك بغرض التقيد بها.وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة حاجي، والصواف (2011) والتي توصلت إلى وجود علاقة بين أهداف الوظيفة العامة وبين الالتزام بأخلاق الوظيفة العامة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الثاني والذي ينص على: هل هناك فروق ذات دلالة احصائية في سلوك الموظفين في أمانة عمان تبعا لمتغيرات (الجنس، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

أظهرت النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الثاني عدم وجود فروق في سلوك الموظفين في أمانة عمان تبعا لمتغيرات (الجنس، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي) ويعزو الباحث السبب في ذلك إلى أن القوانين والأنظمة الواردة في المدونة تطبق على جميع الموظفين في أمانه عمان بغض النظر عن جنسهم أم خبرتهم أو مؤهلهم العلمي، فالقانون محدد وواضح ومنصوص عليه بتعليمات وبنود صاردة بقرار رسمي يجب على جميع الموظفين في المناطق والاقسام والدوائرالالتزام بها.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة عبابنة (2011) والتي هدفت إلى التعرف على درجة القناعة والالتزام بمدونة قواعد السلوك الوظيفي واخلاق الوظيفة العامة ودورها المتوفع في تحسين الأداء في مديريات التربية والتلعيم في محافظة اربد حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى الدلالة تعزى لاثر متغير الجنس وسنوات الخبرة والمؤهل في درجة القناعة والالتزام.

وتختلف نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة آل ياسين (2010) حيث أظهرت بان القيم الإدارية لدى المديرين الصينيين تختلف في تأثيرها على سلوكهم القيادي، وان الأنماط القيادية للمديرين تختلف بحسب تباين الخصائص الشخصية والوظيفية للمرؤوسين. كما وتختلف كذلك مع

نتيجة دراسة يحيي (2010) والتي توصلت إلى وجود فروق في درجة التزام مديري المدارس بأخلاق مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم، تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور؛ ولمتغير سنوات الخبرة ولصالح الفئة (أقل من 6 سنوات). إلا أنها اتفقت في عدم وجود فروق في درجة الالتزام تعزى لمتغير المؤهل العلمي. كذلك دراسة بو عباس (2010) والتي أظهرت وجود فروق في درجة التزام رؤساء الأقسام تبعًا لمتغير الجنس، ولصالح الذكور.

التوصيات

ومن اهم التوصيات التي توصلت اليها الدراسة :

1- تشجيع الموظفين على تقديم الاقتراحات التي ترفع من مستوى الاداء للعاملين (الدورات ، ورشات ، اجتماعات)

2- تشجيع الموظفين على تبادل الخبرات فيما بينهم(الاطلاع المستمرعلى التشريعات والتنظيمات)

3-الحرص التعامل مع متلقي الخدمة بلباقة وكياسة .

4- المحافظة على الأجهزة والمعدات المستخدمة في العمل .

5- الحرص على استخدام سجل الهدايا حسب التعليمات المتعلقة بذلك .

6- تطبيق نظام العقوبات بحق من يخالف أحكام المدونة .

7- اجراء المزيد من الدراسات المشابهة على الدوائر والوزارات والمؤسسات المستقلة

8- ايجاد آلية لتوقيع أعضاء مجلس أمانة عمان المنتخبين على مدونة أخلاق الوظيفة وان كانوا لا يخضعون لنظام الخدمة المدنية فهم يخضعون لأنظمة وقوانين المملكة الاردنية الهاشية .

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

أولاً: الكتب:

- أحمد، فؤاد عبد المنعم (1991)، **مبادئ الإدارة العامة والنظام الإداري في الإسلام مع بيان التطبيق في المملكة العربية السعودية**، مؤسسة شباب الجامعة، الأسكندرية.
- بطارسة، سليمان سالم (1997)، **نظام الوظيفة العامة...المملكة الأردنية الهاشمية(النظرية والتطبيق)**، ط1، دار المكتبة الوطنية.
- جرينبرج، جيرالد، وبارون، روبرت (2004)، **إدارة السلوك في المنظمات**، ترجمة وتعريب: بسيوني، إسماعيل علي، رفاعي، محمد رفاعي، دار المريخ، الرياض.
- حبيش، فوزي (1982)، **الموظف العام حقوق وواجبات**، المنظمة العربية الأمنية، بيروت.
- حمود، زهوة عبد الحميد (1988)، **التأديب في الوظيفة العامة"دراسة مقارنة"**، رسالة دكتوراه(غير منشورة)، جامعة الإسكندرية، الإسكندرية، مصر.
- الخالدي، إبراهيم بدر شهاب (2012)، **السلوك التنظيمي (منحنى تطبيقي معاصر)**. دار الإعلام للنشر والتوزيع.
- الذنيبات، محمد جمال مطلق (2003)، **الوجيز في القانون الإداري**، ط1، الدار العلمية للنشر ودار الثقافة.
- سكجها، باسم (2002)، **الواسطة في الأردن"السر المعلن"**، مؤسسة الأرشيف العربية.
- شطناوي، علي خطار (1998)، **دراسات في الوظيفة العامة**، مطبعة الجامعة الأردنية، عمان.
- الشيخلي، عبد القادر عبد الحافظ (1938)، **السياسة السليمة في تأديب العاملين بالدولة**، دار الفكر، عمان.
- طلبه، عبد الله (1980)، **الوظيفة العامة في دول عالمنا المعاصر**، مؤسسة الوحدة.
- العتوم، منصور إبراهيم (1984)، **المسؤولية التأديبية للموظف"دراسة مقارنة لأنظمة التأديب في الأردن وسوريا ومصر وفرنسا"**، ط1، مطبعة الشرق، عمان.
- عسكر، علي (2005)، **الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل (السلوك التنظيمي المعاصر)**. كلية التربية الأساسية- قسم علم النفس، دولة الكويت، دار الكتاب الحديث.

فليه، فاروق عبده، عبد المجيد، محمد (2005)، **السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية**. كلية التربية بدمياط- جامعة المنصورة.

- كنعان، نواف (2007)، **القانون الإداري"**الكتاب الثاني**"، ط1**، دار الثقافة، عمان.
- لاقي، أندرو دي سيز، وولاس، مارك جي (1991)، **السلوك التنظيمي والأداء،** ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- المتيت، أبو يزيد علي (1986)، **جرائم الإهمال،** ط5، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.
- المجذوب، طارق (2002)، **الإدارة العامة، العملية الإدارية والوظيفة العامة في الإصلاح الإداري**، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ص284.
- مصطفى، علي عبد القادر (1982)، **الوظيفة العامة في النظام الإسلامي وفي النظام الحديث**، ط1، مطبعة السعادة.

- معابرة، محمود محمد (2011)، **الفساد الإداري وعلاجه في الشريعة الإسلامية: دراسة مقارنة بالقانون الإداري**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن.

- ياغي، محمد عبدالفتاح (1995)، **الأخلاقيات في الإدارة**، عمان – الجامعة الأردنية – كلية الاقتصاد.
- ياقوت، محمد ماجد (2006)، **شرح القانون التأديبي للوظيفة العامة**، منشأة المعارف، الإسكندرية.

ثانياً: الرسائل الجامعية:

- آل ياسين، ملاذ محمد مفيد (2010)، **علاقة القيم الإدارية بأنماط السلوك القيادي للمدير الصيني في المنشآت الصناعية الصغيرة: دراسة ميدانية في مدينة كوانجو الصينية**، رسالة قدمت كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمرك.

- بو عباس، فوزيه عباس يوسف (210)، **درجة التزام رؤساء الأقسام العلمية بأخلاقيات العمل الإداري وعلاقتها بمستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت كما يراها الأعضاء أنفسهم**، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.

- عبابنة، نور محمد (2011)، **درجة القناعة والالتزام بمدونة قواعد السلوك الوظيفي واخلاقيات الوظيفة العامة ودورها المتوقع في تحسين الأداء في مديريات التربية والتلعيم في محافظة اربد**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد.
- عبد الحي، إياد بن فؤاد (2007)، **مظاهر انحراف أخلاقيات الوظيفة لدى موظفي جامعة أم القرى: دراسة ميدانية**، رسالة ماجستير في الإدارة، جامعة أم القرى.
- فتيحي، صباح بنت حسين (2005)، **السلوكيات الإدارية للموظف السعودي وأثرها على أخلاقيات العمل: دراسة تحليلية على ظاهرة توطين الوظائف في القطاع الخاص**، رسالة ماجستير: المملكة العربية السعودية: جامعة الملك عبد العزيز.

ثالثا: المجلات ووقائع المؤتمرات:

- حاجي، انمار أمين، والصواف، محفوظ حمدون (2011)، **أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على أداء منظمات الإعمال**، بحث مقدم في المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، 27 – 29 نيسان، ص1-13.

- الرزي، ديالا محمد (2012)، مبادئ وقواعد السلوك الأخلاقي كرابط فاعل بين حوكمة المؤسسات ومكافحة الفساد - دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية في قطاع غزة، **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية**، المجلد العشرون، العدد الثاني، ص ٢٤٥ – ص ٢٩٩ يونيو ٢٠١٢.

-

- السكارنة، بلال خلف (2012)، اخلاقيات العمل واثرها في ادارة الصورة الذهنية في منظمات الاعمال: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الاردنية، بحث منشور، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة** العدد الثالث والثلاثون، ص ص 373-407.
- الشميمري، أحمد بن عبد الرحمن (1424هـ)، مظاهر الانحراف الوظيفي، **مجلة التدريب والتنقية**، (57).
- صيام، وليد زكريا، وأبو حميد، محمود فؤاد فارس (2006)، مدى التزام مراجعي الحسابات في الأردن بقواعد السلوك المهني، **مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة**، مجلد(٢٠) العدد(٢)، ص: 199-248، 2006.

- العنزي، عوض، والعديم عقوب (2006)، إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاقيات المهنية دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بدولة الكويت، **مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية**– المجلد 22 - العدد الثاني- 2006، ص1-27.

- الغفيلي، ابراهيم فهد (1983)، **نحو منهج إسلامي لدراسة الإدارة**، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي الثالث، القاهرة، جامعة المنصورة .

المنشورات:

- مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة (2006).
- مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة (2013).

الإنترنت:

- الموقع الرسمي لأمانة عمان الكبرى:

http//www.ammancity.gov.jo/at/gam/about.asp

http://www.legislation.tn/sites/default/files/news/ta201440303. pdf

- تم الاسترجاع بتاريخ 2015/2/1، الساعة 02.30م.
- http://www.ahram.org.eg/NewsQ/341433.aspx تم الاسترجاع بتاريخ 2015/2/1، الساعة 02.40م.
- وزارة الداخلية الفلسطينية: www.moi.pna.ps تم لاسترجاع بتاريخ 2015/2/1 الساعة 05.00م.
- http://www.albawaba.com/ar تم الاسترجاع بتاريخ 2015/2/3، الساعة 11:30ص.
- هيئة النزاهة العامة (2006)، تعليمات قواعد السلوك الخاصة بموظفي الدولة والقطاع العام ومنتسبي القطاع المختلط رقم (2)، دائرة الوقاية والشفافية، جمهورية العراق.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Dahl, Judy, (2006), "Ethical Principles and Faculty Development". **Distance Education Report**, Vol.10, Issue.2: 5 – 82.
- Harris, S. Ballenger, J. & Leonard , J. (2004), Aspiring Principal Perceptions: are Mentor Principals Modeling Standards-based Leadership?. **Dissertation Abstract International**.65, p. 15.
- CARLIN, BRUCE and GERVAIS, SIMON (2009), Work Ethic, Employment Contracts, and Firm Value, **The Journal of Finance**, Volume 64, Issue 2, pages 785–821, April 2009
- Ma'amor, Hairunnisa, Ann, Ho Jo, Munir, Ros Intan Safinas and Hashim, Nurhazirah (2012), **The Relationship between Ethical Climates and Organizational Commitment in Manufacturing Companies**, DOI: 10.7763/IPEDR., V56. 27: 134-138.
- Maria, G, Luis, R. & Isabel, G. (2011), Effectiveness of Ethics Codes in the public Sphere: Are they Useful in Controling Corruption? **International Journal of public Administration**, 34 (3). 1990-195.
- Meriac, John, Woehr, David , Banister, Christina (2010), Generational Differences in Work Ethic: An Examination of Measurement Equivalence Across Three Cohorts, **Journal of Business and Psychology**, June 2010, Volume 25, Issue 2, pp 315-324.
- Ponnu, Cyril H. and Tennakoon, Girindra (2009), The Association between Ethical Leadership and Employee Outcomes– the Malaysian

Case, **Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies**, Vol. 14, No. 1: 21-32.

- Touchett, P. E., Mac Donald, R. F., & Langer, S. N. (1985), A scatter plot for identifying stimulus control of problem behavior, **Journal of Applied Behavior** (18), 343- 351.

- Valentine, Sean, Godkin, Lynn, Vitton, John (2012), Perceived Corporate Ethics and Individual Ethical Decision Making: When in Rome, Doing as the Romans Do, **Journal of Leadership**, Accountability and Ethics vol. 9(2): 55-67.

Warren, A. Whisenant, M. Pedersen & Galen, C. (2010), Analyzing Ethics in the Administration of Intersholastic Sports. **Educational Management Administration & lradership**; Vol 38 (1) 107 - 118.

الملاحق

ملحق (1)

كتب تسهيل المهمة

Deanship of Graduate Studies
Office of the Dean

جامعة آل البيت
AL- al – Bayt University

عمادة الدراسات العليا
مكتب العميد

الرقم : ٦٠.../د ع/ج /١٦.
التاريخ : ١٠/ صفر /١٤٣٦هـ.
الموافق: ٢ /١٢/ ٢٠١٤م.

الأستاذ الدكتور عميد كلية إدارة المال والأعمال المحترم

تحية طيبة، وبعد ،

فيرجى العلم بأن مجلس الدراسات العليا قد نظر بجلسته رقم (٧-٢٠١٤/٢٠١٥) بتاريخ ٢٠١٤/١١/٢٦م في كتابكم رقم (٢٠١٤/١٦٢٧) الصادر بتاريخ ٢٠١٤/١١/١٧م، بخصوص تعيين الإشراف وإقرار خطة مشروع رسالة طالب الماجستير أحمد مصطفى بدارنه، ورقمه الجامعي (١٣٧٠٥٠٥٠٠٥)، وتخصصه (إدارة الأعمال)، وعنوان رسالته:

" مدونة أخلاقيات الوظيفة وأثرها في سلوك الموظف في أمانة عمان الكبرى"

"Code of Ethics and its Impact on the Employee's Behavior at the Grater Amman Municipality "

- وبعد المناقشة اتخذ المجلس القرار الآتي:
- **قرار رقم (٣٣٠- ٢٠١٤/٢٠١٥):**

بناءً على تنسيب لجنة الدراسات العليا في كلية إدارة المال والأعمال بجلستها رقم (٤-٢٠١٤/٢٠١٥)، بتاريخ ٢٠١٤/١١/١٧م، وتوصية لجنة الدراسات العليا في قسم (إدارة الأعمال) في جلستها رقم (٤-٢٠١٤/٢٠١٥)، بتاريخ ٢٠١٤/١١/١٨م، فقد قرر المجلس الموافقة على خطة مشروع رسالة طالب الماجستير أحمد مصطفى بدارنه، ورقمه الجامعي (١٣٧٠٥٠٥٠٠٥)، وتخصصه (إدارة الأعمال)، وإقرار عنوانها المثبت أعلاه، وتعيين الدكتور رياض أحمد أبازيد (أستاذ مشارك/ إدارة عامة) مشرفاً منفرداً .

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام،،

عميد الدراسات العليا

أ.د. سالم عبدالعزيز الخوالده

نسخة : السيد مدير دائرة القبول والتسجيل المحترم.

رئيس قسم ادارة الأعمال لتبليغ المشرف والطالب
أ.د. جمال عادل الشرايري
٢٠١٤/١٢/٧

٦٢٩١٤٠٠٠ (٢-٩٦٢) فرعي (٢١٦١٤) فاكس: (٣٤١٤٠) (٦٢٩١٤٠١٤٠) ص.ب ١٣٠٠٤٠ المفرق ٢٥١١٣ المملكة الأردنية الهاشمية
Tel.(962-2) 62914000 Ext. (21614),Fax.:(34140)P.O. Box:130040, Mafraq, 25113 Jordan, E-mail: drs@aabu.e...

المملكة الأردنية الهاشمية

أمانة عمان الكبرى

الرقم: م/٣/ ١٦١٨٦ التاريخ: الموافق: ١٤/١٢/٢٠١٤

جامعة آل البيت
رئيس قسم ادارة المال والأعمال

تحية طيبة وبعد،،،،

إشارة الى كتابكم المرفق بتاريخ ٢٠١٤/١٢/٢ والمتضمن تسهيل مهمة الطالب احمد مصطفى بدارنه ورقمه الجامعي(١٣٧٠٥٠٠٠٥) من اجل الحصول على المعلومات لغايات البحث العلمي(**رسالة الماجستير في موضوع مدونة السلوك الوظيفي**).

يرجى العلم بعدم ممانعة الأمانة لتقديم البيانات والمعلومات اللازمة حسب الأصول على ان يتم تزويدنا بنسخة عن الدراسة للنظر بإمكانية الاستفادة منها.

واقبلوا الاحترام ،،،

د/ **أمين عمان**

عقل بلتاجي

نسخة إلى :-

- المدير التنفيذي للموارد البشرية والخدمات الإدارية.
- رئيس مراقبة أمانة عمان الكبرى/ديوان المحاسبة .

أمانة عمان الكبرى - مديرية الموارد البشرية

المدير التنفيذي للموارد البشرية والخدمات الادارية

حاتم الحنيطي

٢١/١٣

+962 (6) 4636... فاكس 4649420 (6) 962+ ص.ب 132 عمان 11118 الأ...

جامعة آل البيت
Al al-BAYT UNIVERSITY

كلية إدارة المال والأعمال

قسم إدارة الأعمال

الموافق: ٢٠١٤/١٢/١٦

السادة أمانة عمان الكبرى المحترمين

تحية طيبة، وبعد،

بالاشارة الى كتابكم رقم (م/٣/١٦١٨٦) بتاريخ ٢٠١٤/١٢/١٤م ، بخصوص تزويدكم بنسخة عن رسالة الماجستير المعنونة بـ

مدونة اخلاقيات الوظيفة واثرها في سلوك الموظف في امانة عمان الكبرى

(مدونة السلوك الوظيفي)

للطالب الماجستير في كلية ادارة المال والاعمال تخصص ادارة عامة احمد مصطفى بدارنة ورقمه الجامعي (١٣٧٠٥٠٥٠٠٥) .بانه لامانع لدينا من تزويدكم بنسخة من رسالة الماجستير اعلاه بعد الانتهاء من المناقشة النهائية.

للتفضل بالإطلاع وإجراء ما ترونه مناسباً،،،

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام،،،

رئيس قسم إدارة الأعمال

د. سليمان الحوري

سامية الخريشا

أمانة عمّان الكبرى

مذكرة داخلية

الرقم	من	الى	التوقيع	التاريخ
١	م. قسم التطوير	م. قسم البيانات	[illegible]	٨/١٢/٢٠١٤
٢	ر. ق البيانات	ر. ق التطوير	[illegible]	[illegible]
٣				
٤				
٥				

تحية طيبة وبعد:-

أشارة لكتاب جامعة آل البيت لتسهيل مهمة الطالب الماجستير في كلية ادارة المال والاعمال تخصص ادارة عامة السيد/ احمد مصطفى بوارنة ورقمه الجامعي (١٣٧٠٥٠٥٠٠٥) من اجل الحصول على المعلومات لغايات البحث العلمي وعدم ممانعة م.ت للموارد البشرية وتوجيهنا لاجراء اللازم حسب الاصول.

يرجى التلطف بالاطلاع على الموضوع المطلوب توفيرها للطالب ضمن اختصاصكم.

واقبلوا الاحترام

ارفق طيه الكشوفات المطلوبة حسب الاصل

مع الاحترام

السيده رئيس قسم البحث والتطوير

تحيه طيبه وبعد

ارجو التكرم بتزويدي بالامور التاليه لغايات البحث العلمي حيث انني اقوم باعداد رسالة ماجستير في موضوع مدونة اخلاقيات الوظيفه (مدونة السلوك الوظيفي) واثرها في سلوك الموظف في امانة عمان :-

- العدد الاجمالي لموظفي امانة عمان الكبرى العاملين.
- عدد الموظفين الذين يعملون اعمالا ميدانيه في امانة عمان الكبرى.
- عدد الموظفين الذين يمارسون عملهم ضمن المكاتب.
- عدد الموظفين بنظام المقطوع والمياومه والعقود وشراء الخدمات.
- عدد الموظفين الحاصلين على مؤهل علمي(دكتوراه،ماجستير،دبلوم عالي،بكالوريس،دبلوم كلية مجتمع،ثانويه عامه ، اقل من ثانويه عامه) العاملين لدي امانة عمان الكبرى.
- ما هي اكثر المسميات الوظيفية انتشارا في امانة عمان .
- هل تم استثناء مسميات وظيفية من التوقيع على مدونة السلوك الوظيفي وما هي هذه المسميات ان وجدت .
- هل تم توقيع معالي الامين ومدير المدينة والمدراء التنفيذيون والادارة العليا ومدراء المناطق على مدونة السلوك الوظيفي.
- كيف تم التغلب علي موضوع العاملين الاميين ان وجدوا وتوقيعهم على مدونة السلوك الوظيفي.
- ان كان لديكم موظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة وخاصة فاقدي البصر هل تم توقيعهم على مدونة السلوك الوظيفي.

ارجو التكرم بتزويدي باي معلومات او منشورات او بروشورات تتعلق بالموضوع اعلاه .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.

رئيس قسم	401
رئيس قسم ادارة الانقاض	1
رئيس قسم اداري	43
رئيس قسم التنظيم	23
رئيس قسم التوعية	1
رئيس قسم الدراسات والتخطيط البيئي	1
رئيس قسم الرسم	1
رئيس قسم الرقابة الصحية والمهنية	28
رئيس قسم بالوكاله	2
رئيس قسم تحكم الاليات الانشائية ومركبات الشحن	1
رئيس قسم تصميم البنية التحتيه	1
رئيس قسم حماية بيئة	48
رئيس قسم رقابة الاعمار	2
رئيس قسم صيانة مركبات الشحن	1
رئيس قسم مالي	18
رئيس قسم مساحه	1
رئيس قسم هندسي	22

ملحق (2)

الاستبانة بصورتها الأولية

أخي الموظف ،،، أختي الموظفة،،،

تحية طيبة وبعد...

يقوم الباحث بدراسة تهدف إلى التعرف على **مدى التزام موظفي امانة عمان بمدونة أخلاقيات الوظيفة في سلوكهم.**

لذا أرجو التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة علما بأنها ستستخدم للبحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة

شاكرا حسن تعاونكم

الباحث

أحمد بدارنة

أولاً: المعلومات الشخصية:

1- **الجنس:** ( ).

2- **عدد سنوات الخبرة:** ( ) أقل من 5 سنوات ( )5-10 سنوات
( ) 11-15 سنة ( ) 15 سنة فأكثر

3- **المؤهل العلمي:** ( ) ثانوية عامة فما دون ( ) دبلوم
( ) بكالوريوس ( ) دراسات عليا

4- **المسمى الوظيفي:** ....

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	مجال ممارسة الموظف لواجباته					
1	أحرص على الامتثال للتشريعات الناظمه في عملي.					
2	أحرص على أداء واجبات وظيفتي بمهنية وأمانة وتجرد.					
3	أكرس أوقات الدوام للقيام بمهام وواجبات وظيفتي.					
4	احرص على تبني مبائ العدالة والحيادية في أداء العمل					
5	أسعي دائما لتحسين أدائي وتطوير قدراتي المهنية،.					
6	أمتنع عن أي تصرفات أو ممارسات أو أعمال تنتهك السلوك والآداب العامة.					
7	التزام بطرق التظلم الواجبة الاتباع.					
8	احرص على عدم استغلال وظيفتي لخدمات حزبية أو جهوية أو شخصية.					
9	أبلغ رؤسائي عن أي تجاوز أو اهمال أو تلاعب.					
10	أحرص على تصويب أي خلل متعلق باجراءات العمل حال اكتشافه.					
	مجال تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء ومتلقي الخدمة					
11	احرص على احترام حقوق ومصالح الآخرين دون إستثناء.					
12	احرص في التعامل مع الجمهور بإحترام ولباقة وكياسة وحيادية وتجرد وموضوعية.					
13	أسعى إلى إكتساب ثقة الجمهور والتعامل معهم بنزاهه بما يتوافق مع القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة.					
14	أنجز معاملاتي بالسرعة والدقة المطلوبة وضمن حدود الاختصاص.					
15	أجيب على إستفسارات وشكاوى متلقي الخدمة بدقة وموضوعية وسرعة.					
16	أحرص على توفير المعلومات المطلوبة لمتلقي الخدمة بدقة وسرعة.					
17	أعطي أولوية للعناية والرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة.					

					احرص على التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد بسرية تامة.	18
					أتقيد بتنفيذ أوامر رؤسائي وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفق التسلسل الإداري.	19
					أحرص على التعامل مع رؤسائي بإحترام.	20
					أحرص على عدم خداع أو تضليل رؤسائي.	21
					احرص على التعاون مع رؤسائي وتزويدهم بالرأي والمشورة والخبرة التي أمتلكها بكل موضوعية وصدق.	22
					أُطلع رئيسي المباشر الجديد وبشكل كامل ودقيق على المواضيع والوثائق بما في ذلك الأمور العالقة.	23
					احرص على التعامل بإحترام ولباقة وصدق مع زملائي، وأحافظ على علاقات سليمة وودية معهم، دون تمييز.	24
					إحترم خصوصيات زملائي وامتنع عن إستغلال أية معلومات تتعلق بحياتهم الخاصة.	25
					أقدم المساعدة لزملائي حيثما أمكن لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل.	26
					أحرص على نشر الاتجاهات الايجابية بين الزملاء للمساعدة في الارتقاء بأداء العمل وتحسين بيئة العمل.	27
					أمتنع عن أية تصرفات أو ممارسات أو أعمال لا أخلاقية تنتهك الآداب العامة والسلوك القويم.	28
					احرص على تنمية قدرات المرؤوسين ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم.	29
					احرص على نقل المعرفة والخبرات التي أكتسبتها إلى المرؤوسين.	30
مجال المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها						
					التزم بكافة الإجراءات اللازمة للحفاظ على الحاسوب الخاص بي.	31
					أنزل البرامج على الجهاز عند مراجعة دائرة أنظمة	32

	المعلومات.					
33	أحرص على التأكد من إطفاء الجهاز قبل مغادرة مكان العمل.					
34	أحرص على المحافظة على سرية المعلومات الموجودة على الجهاز الخاص بي من خلال استعمال كلمة السر الخاصة وعدم إفشائها للغير.					
35	احرص على عدم استخدم الجهاز لأغراض التسلية وعدم تنزيل الألعاب والبرامج الترفيهية.					
36	أدخل إلى أجهزة الآخرين لأحصل على معلومات منها.					
37	استخدم جهاز زميلي لغايات تطوير المهارات والقدرات وبما يتلاءم مع مصلحة العمل.					
38	استخدم الجهاز لإنجاز أعمالي الشخصية.					
39	أرشيد استخدام الطابعات ما أمكن.					
40	ألتزم بشروط ومتطلبات حقوق الملكية الفكرية للملفات والبرامج ومراعاة شروط ترخيص استخدامها.					
مجال تضارب المصالح						
41	أمتنع عن القيام بأي نشاط من شأنه أن يؤدي إلى نشوء تضارب بين مصالحي الشخصية وبين مسؤولياتي ومهامي الوظيفية.					
42	أمتنع عن القيام بأي نشاط لا يتناسب مع أدائي الموضوعي والمتجرد لمهامي.					
43	أُخبر رئيسي المباشر خطياً وبشكل فوري إذا نشأ التضارب بين المصلحة الشخصية والمصلحة العامة.					
44	احرص على عدم استخدام وظيفتي بصورة مباشرة أو غير مباشرة للحصول على مكاسب مالية.					
45	أستغل معلومات دائرتي كوسيلة لتحقيق منافع شخصية بشكل مباشر أو غير مباشر.					
46	أتفادى إقامة علاقات وثيقة مع أفراد أو مؤسسات تعتمد مصالحها بشكل أساسي على قراراتي أو قرارات دائرتي.					
47	أحرص على تقديم نصائح للعملاء اعتماداً على معلومات					

	غير متاحة للعامة.					
	مجال قبول الهدايا					
46	قبول أو طلب الهدايا والضيافة يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على موضوعي تنفيذ مهامي الوظيفية.					
47	تعلم رئيسك المباشر خطياً بالعروض والهدايا المقدمة لديك.					
48	يعلمك رئيسك المباشر ما إذا كان يجب رفض الهدايا أو الضيافة أو الفوائد الأخرى أو الاحتفاظ بها من قبل الدائرة.					
49	تقوم الدائرة بفتح سجل خاص بالهدايا المقدمة للدائرة.					
	مجال معرفة الأحكام العامة					
50	أحرص على الاطلاع على هذه المدونة والالتزام بأحكامها.					
51	أحرص على توقيع اقرار يفيد باطلاعي على أحكام المدونة والتزامي التام بأحكامها يحفظ في ملفي الوظيفي في الدائرة.					
52	مكنت الدائرة المواطنين ومتلقي الخدمة من الاطلاع على مدونة اخلاقيات الوظيفة من خلال مكاتب خدمة الجمهور فيها أو نشرها على موقعها الالكتروني.					
53	يتم مسائلة واتخاذ الاجراءات والعقوبات التأديبية بحق الموظف في محال مخالفته وفقا لاحكام نظام الخدمة المدنية والتشريعات ذات العلاقة.					
	للدائرة اضافة أي أحكام أخرى ذات طبيعة خاصة بعمل الدائرة على أن لا تتعارض مع أحكام المدونة والتشريعات النافذة.					
54	يتابع الرئيس المباشر ويلتزم بنصوص المدونة.					
	مجال سلوك الموظف					
55	في أثناء تأدية الأعمال الوظيفية اليومية لا يوجد ما يمنع من قضاء بعض المعاملات الخاصة.					
56	احترامي لرؤسائي وزملائي مبني على أساس مصالحي بالدرجة الأولى.					
57	أفهم الوظيفة على أنها لا تتعدى الحضور والانصراف وتأدية أقل جهد من العمل.					
58	للمعارف والأصدقاء والأقارب أهمية خاصة في التعامل عند زيارتهم لمقر عملي.					

59	لا أجد ما يمنع من ممارسة التجارة وأنا على رأس العمل.					
60	أقوم بتبادل المصالح مع زملاء في إدارات أخرى ولو على حساب العمل.					
61	أتقيد في سلوكي بقيم النزاهة وأقوم بواجباتي العملية في حدود القوانين واللوائح المفروضة.					
62	أحترم مواعيد العمل لوظيفتي.					
63	أؤدي أعمالي الموكلة إلي وأُنجزها في الوقت المحدد.					
64	احترم التسلسل الإداري وأتقيد بتنفيذ الأوامر والتعليمات في حدود القوانين واللوائح الموجودة.					
65	أحترم كافة القوانين والتعليمات الصادرة من الوزارة وأحث المواطنين على احترامها.					
66	أعمل على تسهيل الإجراءات وتقليص الوقت اللازم لاتخاذ القرارات وانجاز المعاملات.					

ملحق (3)

الاستبانة بصورتها النهائية

أخي الموظف ،،، أختي الموظفة،،،

تحية طيبة وبعد...

يقوم الباحث بدراسة تهدف إلى التعرف **على مدى التزام موظفي امانة عمان الكبرى بمدونة أخلاقيات الوظيفة في سلوكهم**، وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة العامة من كلية ادارة المال والاعمال في جامعة ال البيت،ولتحقيق اهداف الدراسة فاني اضع بين ايديكم هذه الاستبانه راجيا منكم قراءتها والاجابة عن جميع فقراتها بوضع اشارة (x) في المكان المناسب الذي يعبر عن وجهة نظركم بالنسبة لكل فقرة من فقراتها،علما بأن جميع المعلومات التي سوف يحصل عليها الباحث ستستخدم لاغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة .

شاكرا لكم حسن تعاونكم

الباحث

أحمد بدارنة

أولاً: المعلومات الشخصية:

5- **الجنس:** ذكر ( ) أنثى ( )

6- **العمر :** اقل من 20 سنه ( ) من 20 -30 سنه ( )

من 30 – 40 سنه( ) من 40 – 50 سنه ( )

اكثر من 50 سنه( ).

7- الحاله الاجتماعية : أعزب ( ) متزوج ( )

8- **سنوات الخبرة:** أقل من 5 سنوات ( ) 5- 10 سنوات ( )

11- 15 سنه ( ) 15 سنه فأكثر ( )

9- **المؤهل العلمي:** دبلوم متوسط ( ) بكالوريوس ( )

ماجستير فأكثر ( )

10- **رئيس قسم :** هندسي ( ) تنظيم ( ) اداري ( )

آخر (يذكر)................

ثانيا التعريفات الاجرائيه :-

2- **مدونة اخلاقيات الوظيفة(مدونة قواعد السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة)**هي مجموعة من القواعد الاخلاقية والسلوكيه التي يجب على الموظف الالتزام بها في عمله وفقا لما جاء في مدونة قواعد السلوك واخلاقيات الوظيفة العامة الصادرة عن وزارة تطوير القطاع العام لعام ،2006.

3- **واجبات الموظف:** ويقصد بها في هذه الدراسة كل ما يقع على عاتق الموظف من أعمال تخص الوظيفة التي يعمل بها.

4- **التعامل مع الآخرين:** ويقصد بها في هذه الدراسة الطريقة التي يجب أن يسلكها الموظف في تلبية احتياجات المواطنين والتقيد بالقوانين العامة التي تفرضها المؤسسة عليه، والتقيد بالتعليمات الصادرة من الرؤساء.

5- **المحافظة على المال العام:** ويقصد بها عدم انتهاك أيا من ممتلكات الدولة والمحافظة عليها.

6- **تضارب المصالح :** اي تعارض بين مصلحة الموظف الشخصية والمصلحة العامه

7- **تقديم الهدايا للموظف :** ويقصد بها في هذه الدراسة كل ما يتلقاه الموظف من عطايا سواء ماديه او عينية بقصد التأثير على موقفه او قراراته او المعامله التفضيليه عن الغير بسبب هذه العطايا.

ثالثاً: الفقرات التي تقيس مدى التزام موظفي امانة عمان الكبرى بمدونة أخلاقيات الوظيفة في سلوكهم، لذا يرجى وضع اشارة (√) أمام العبارة التي تناسب اختياركم.

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	مدى الالتزام بمدونة اخلاقيات الوظيفة في مجال ممارسة الموظف لواجباته					
1	يلتزم الموظف بالقوانين والانظمة في ادائه لعمله باستمرار.					
2	يؤدي الموظف واجبات وظيفته بنشاط و أمانة وتجرد وحيادية.					
3	يستغل الموظف أوقات الدوام للقيام بمهام وواجبات وظيفته.					
4	يتجنب الموظف التصرفات التي تنتهك السلوك والآداب العامه.					
5	يتبع الموظف طرق التظلم النظامية للمطالبة بحقه					
6	يحافظ الموظف على المظهر العام الذي يليق بوظيفته ودائرته.					
7	يقدم الموظف الاقتراحات التي ترفع من مستوى اداء الدائرة.					
8	يجيب الموظف على اسئلة جهات التحقيق والتفتيش وفق القانون.					
	مدى الالتزام بمدونة اخلاقيات الوظيفة في مجال تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء والجمهور					
9	يحترم الموظف حقوق ومصالح الآخرين دون استثناء باستمرار					
10	يتعامل الموظف مع الجمهور بلباقة وحيادية دون تمييز.					
11	يسعى الموظف لكسب ثقة الجمهور ويتعامل معهم بنزاهه.					
12	يبين الموظف اسباب عدم الموافقة أو تأخير معاملات الجمهور.					
13	يعمل الموظف على انجاز معاملات المراجعين بكفاءة وفاعلية.					
14	يجيب الموظف بدقة وسرعة على إستفسارات الجمهور.					
15	يوفر الموظف المعلومات المطلوبة للجمهور بحيادية.					
16	يولي الموظف العناية لذوي الاحتياجات الخاصة من المراجعين.					
17	يتعامل الموظف بسرية مع وثائق وملفات المراجعين.					
18	يلتزم الموظف وفق التسلسل بأوامر رؤسائه وتعليماتهم.					
19	يتعامل الموظف مع رؤسائه بإحترام.					
20	يتجنب الموظف اخفاء اي معلومات تتعلق بعمله لاعاقة العمل.					
21	يتعاون الموظف مع رؤسائه لضمان حسن سير العمل.					

22	يحترم الموظف المرأه كزميلة وشريكة له في العمل.					
23	يتعامل الموظف مع زملائه بصدق واحترام.					
24	يحترم الموظف خصوصيات زملائه ولا يستغلها بهدف الاساءة.					
25	يساعد الموظف زملائه لحل مشاكل العمل لضمان انجازه.					
26	يشارك الموظف زملائه المعرفة والخبرات حسب الاصول .					
مدى الالتزام بمدونة اخلاقيات الوظيفة في مجال المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة وممتلكاتها وتجهيزاتها						
27	يلتزم الموظف بالمحافظة على مصالح وممتلكات الدائرة.					
28	يحافظ الموظف على الادوات والاجهزة المخصصه العمل.					
29	يبلغ الموظف رئيسه خطيا عن اي تجاوز على المال العام.					
30	يلتزم الموظف بالمحافظة على سرية المعلومات حسب القانون.					
31	يتجنب الموظف استخدام وسائل اتصال العمل بشكل شخصي.					
32	يرشد الموظف استعمال الات التصوير والطابعات لمصلحة العمل					
مدى الالتزام بمدونة اخلاقيات الوظيفة في مجال تضارب المصالح						
33	يقدم الموظف في عمله المصلحة العامة على المصلحة الشخصيه					
34	يتجنب الموظف اقامة علاقات مع الجمهور تتعارض مع وظيفته.					
35	يتجنب الموظف التمييز بين المراجعين بالواسطه والمحسوبيه.					
36	يفصح الموظف عن الالتزامات النقدية عند الطلب ووفقا للقانون.					
37	يتجنب الموظف استخدام وظيفته للحصول على مكاسب خاصة					
38	يمتنع الموظف عن استخدام معلومات العمل للاساءة للآخرين.					
39	يتجنب الموظف نصح الجمهور استناداً لمعلومات غير متاحة.					
مدى الالتزام بمدونة اخلاقيات الوظيفة في مجال قبول الهدايا						
40	يمتنع الموظف عن استقبال هدايا أو اي فوائد اخرى من المراجع.					
41	يتجنب الموظف قبول الهديا له او لدائرته مقابل قيامه بعمله.					
42	في حالة عدم تمكن الموظف رفض الهديه يبلغ خطيا بالهدية.					
43	عادة ما يقرر المدير قبول الهدايا أو رفضها أو منحها للغير .					
44	يوجد في الدائرة سجل خاص بالهدايا يبين مصدرها ومصيرها.					
45	تعتبر الدعايات من اجندات ومفكرات هدايا لا يجب قبولها.					

46	يعتذر الموظف عن قبول الهدايا كونها تؤثر على قراراته وتعامله.					
47	يتم قبول الهدايا عندما يعتقد انها ستعود بالنفع على الدائره .					
مدى الالتزام بمدونة اخلاقيات الوظيفة في مجال معرفة الأحكام العامة						
48	تم اطلاع موظفي الدائرة على أحكام مدونة اخلاقيات الوظيفة.					
49	وقع الموظفين اقرارا باطلاعهم على المدونة حفظ بالملف الوظيفي					
50	يلتزم الموظف بما جاء بمدونة اخلاقيات الوظيفة تجنبا للعقوبة.					
51	نشرت الدائرة المدونة على الموقع الاليكتروني وفي مكاتبها.					
52	يتم ايقاع العقوبات الرادعة بحق من يخالف احكام المدونه.					
53	يحق للدائرة اضافة اي احكام تتعلق بطبيعة عملها للمدونة.					
54	يتم متابعة التزام الموظفون باحكام مدونة احلاقيات الوظيفة .					

ملحق (3)
قائمة المحكمين

الاسم	التخصص	الرتبة	الجامعة
الدكتور رياض أبا زيد	ادارة اعمال	أستاذ مشارك	جامعة آل البيت
الدكتور وليد العواودة	ادارة أعمال	أستاذ مشارك	جامعة آل البيت
الدكتور بهجت الجوارنة	ادارة أعمال	أستاذ مشارك	جامعة آل البيت
الدكتور هايل عبابنة	ادارة أعمال	أستاذ مساعد	جامعة آل البيت
الدكتور محمد الزعبي	ادارة أعمال	أستاذ مشارك	جامعة جرش
الدكتور زياد الحوامدة	ادارة أعمال	أستاذ مساعد	جامعة جرش
الدكتور حلمي شحادة	ادارة أعمال	أستاذ	جامعة مؤته
الدكتور يوسف محمد	ادارة عامة	أستاذ	جامعة مؤته
الدكتور زهير منصور	لغة عربية	أستاذ	جامعة مؤته